



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de  
servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rosa Haydee Miñano Montes (ORCID: 0000-0001-8328-1140)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis, en primer lugar, a Dios, por ser guía incondicional, me dieron la fuerza y la fe en los momentos difíciles, sin él no hubiera sido posible concluir llegar a la meta.

A madre Otilia y mi padre Jorge

Porque siempre creyeron en mí, me dieron vida, apoyo, acertados consejos, valores y su permanente motivación para ser una profesional de éxito y humildad.

A mis ilustres Maestros, por su esfuerzo, paciencia y sabiduría y moldear mi perfil profesional. De igual forma a todos que directa e indirectamente me apoyaron para concluir esta tesis.

### **Agradecimiento**

Me complace agradecer a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado y hacer realidad mi anhelado sueño.

A la Universidad César Vallejo, en especial a su Rector fundador César Acuña Peralta por darme la oportunidad de perfeccionar mi carrera profesional.

Al Dr. Asesor de la presente tesis y a todos que directa e indirectamente han contribuido en la realización de la presente investigación.

A mis padres, familiares y amigos, por su apoyo moral y brindarme su eterno amor.

A todos ellos: Mi gratitud y que Dios los bendiga.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MIÑANO MONTES, ROSA HAYDEE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE CAMBIO DE REGISTROS SANITARIOS DE DIGEMID**

Fecha: 18 de agosto de 2019

Hora: 3:45 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *APA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Rosa Haydee Miñano Montes, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid” presentada, en 88 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

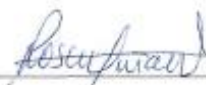
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 noviembre del 2018



Firma

Rosa Haydee Miñano Montes

DNI: 16166034

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la satisfacción del usuario en La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (Digemid).

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

La autora

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
<b>Resumen</b>	ix
<b>Abstract</b>	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
<b>III. Resultados</b>	19
<b>IV. Discusión</b>	29
<b>V. Conclusiones</b>	32
<b>VI. Recomendaciones</b>	34
<b>Referencias</b>	35
<b>Anexos</b>	41
Matriz de consistencia	42
Instrumentos	45
Resultados del análisis de fiabilidad	51
Base de datos de la prueba piloto	57
Base de datos de la muestra	59
Certificados de validez de contenido	69

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la gestión administrativa	14
Tabla 2 Operacionalización de la calidad de servicio	14
Tabla 3 Frecuencia de los niveles de la gestión administrativa	19
Tabla 4 Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	20
Tabla 5 Frecuencia de los niveles de la calidad de servicio	20
Tabla 6 Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio	21
Tabla 7 Información de ajustes de los modelos	22
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado	23
Tabla 9 Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la calidad de servicio	24
Tabla 10 Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en los elementos tangibles	25
Tabla 11 Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la fiabilidad	25
Tabla 12 Prueba de bondad de ajuste entre la gestión administrativa en la capacidad de respuesta	26
Tabla 13 Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la seguridad	27
Tabla 14 Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la empatía	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la gestión administrativa	19
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	20
Figura 3 Niveles de la calidad de servicio	21
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio	22



## **Resumen**

El propósito de este estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid. Con enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, no experimental, diseño correlacional causal, de corte transversal. Se trabajó con una muestra intencionada de 150 usuarios. En referencia al objetivo general, se concluye que, existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid, lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 76,820). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 45,2% de la variabilidad de la percepción de la calidad de servicio depende de la gestión administrativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, Registro Sanitario

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the influence of the administrative management of medical devices on the perception of the quality of service changes of the Digemid Health Registry. With quantitative approach, type of basic study, non-experimental, causal correlational design, cross-sectional. We worked with an intentional sample of 150 users. The purpose of this study was to determine the influence of the administrative management of medical devices on the perception of the quality of service changes of the Digemid Health Registry. With quantitative approach, type of basic study, non-experimental, causal correlational design, cross-sectional. We worked with an intentional sample of 150 users. With reference to the general objective, it is concluded that there is an influence on the administrative management of medical devices in the perception of the service quality of changes in the Digemid Sanitary Registry, which is verified in the first place by the test of the adjustments of the models, with  $p\_value < 0.05$  and the statistic (Chi-square = 76.820). Second, the goodness-of-fit test of the models shows that  $p\_value > 0.05$ , which indicates that the study variables are adjusted to the ordinal logistic regression model. Finally, the Nagelkerke coefficient shows that 45.2% of the variability in the perception of quality of service depends on administrative management.

Keywords: Administrative management, quality of service, Sanitary Registry.

## **I. Introducción**

La gestión gerencial administrativa en el sector público se ha convertido en estos últimos años, en pieza clave para medir la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Asimismo, la mejora de la gestión administrativa implica tener como referentes concretos a la efectividad, en función de las mediciones de la eficiencia y eficacia, en los procesos y actividades de cada área de trabajo. Un caso particular y no menos importante, es la gestión gerencial administrativa aplicada al control de los dispositivos médicos y al cambio de Registro Sanitario que se realiza en la Dirección General de medicamentos Insumos y Drogas (Digemid), la cual es un órgano de línea que tiene el Ministerio de Salud (Minsa) y fue creado por el Decreto Legislativo N° 584 en 1990.

Existen muchos problemas que tiene que resolver la Digemid asociados a la gestión gerencial administrativa. Cada uno de ellos, presentan ciertos niveles de complejidad, dado que se tienen importaciones de dispositivos médicos de baja calidad, que provienen de empresas de China, Malasia, India y Taiwán. En ese sentido, la Digemid en estos últimos años y en forma casi permanente, ha emitido alertas a un conjunto de productos defectuosos, que al utilizarlos, pueden poner en riesgo la salud tanto de los pacientes como del personal médico y personal de enfermería. Es conocido por todos los especialistas de las ciencias médicas, que el personal que labora en hospitales, clínicas y demás centros de salud, están en permanente riesgo de contraer enfermedades originadas por virus y bacterias que permanecen en su ambiente de trabajo y fundamentalmente en las áreas de emergencias y centros quirúrgicos. Por esta y otras razones, necesitan utilizar dispositivos médicos de calidad, que les sirvan como barreras de protección ante cualquier elemento que puedan ingresar por los sentidos (boca, ojos, nariz, etc), durante un determinado procedimiento.

Los trámites que se realizan para la obtención de los registros sanitarios de los productos médicos, presentan problemas con respecto a la vigilancia y cumplimiento después de expedidas las autorizaciones, como son, por ejemplo: los registros farmacéuticos cuya obtención implica que se cumplan los estándares de fabricación, importación, almacenamiento, distribución, la comercialización, la dispensación y expendio. Procedimientos que no siempre los titulares los cumplen después de haberles dado la autorización. En ese sentido, se evidencia una baja vigilancia sanitaria por parte de las autoridades del Minsa también, para los dispositivos médicos y productos sanitarios. No existe, además una norma específica para controlar los dispositivos médicos, dado que,

el Digemid está en proceso de elaboración de dicha norma para el proceso de cambios en el Registro Sanitario. Por esta razón algunas empresas no adjuntan la documentación necesaria que sustenten los cambios de dicho Registro sanitario. Asimismo, existen carencias de recursos materiales y humanos, para realizar los trabajos con estándares de calidad, lo cual retarda la tramitación de expedientes. Asociada a esta problemática, está también el hecho que algunas empresas utilizan sus influencias políticas, para obtener cambios en el Registro Sanitario.

Otro aspecto que también se convierte en un problema asociado a los procedimientos administrativos para la obtención del Registro Sanitario es la demora en el tiempo, para la obtención de las autorizaciones, dificultades para registrar los nombres de los productos o dispositivos importados al momento de registrarlos. Por estas razones, este estudio pretende indagar acerca de ¿cuál es la influencia que tiene la Gestión gerencial administrativa de dispositivos médicos la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid?

En referencia a los trabajos de investigación en el ámbito del Perú se tiene a (Ramirez, 2016) concluyó acerca de la existencia de relación directa y baja en la satisfacción del usuario, lo cual se demostró con el coeficiente de Spearman (0,2705). Asimismo, (Soriano de Silva & Siancas, 2016) sostienen que la calidad de servicio influye en forma positiva en la satisfacción de los clientes, existiendo diferencia significativa entre las expectativas y el valor percibido en la satisfacción del cliente. (Cadillo, 2017) sostiene la presencia de una correspondencia significativa entre el control interno y la gestión administrativa, lo cual se demostró con el estadístico de Spearman ( $Rho = 0.883$ ,  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ). También, (Tipián, 2017) concluyó sobre la presencia de una relación positiva moderada entre calidad de servicio y la gestión administrativa ( $Rho = 0.500$ ;  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ). Asimismo, (Flores, 2017) concluyó que la gestión administrativa influye en la prestación de servicios como se prueba con la significancia bilateral o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ . Otro resultado fue el de (Bernal, 2017) al concluir que existe influjo de la gestión administrativa del director en los recursos financieros de la institución, lo cual es comprobado mediante el estadístico de Spearman ( $Rho = 0.877$ ;  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ).

En relación a los trabajos previos realizados en el contexto internacional sobre las variables de investigación gestión gerencial administrativa y calidad de servicio se tiene a (Comas, Urrutia, Llori, Montes de Oca, & Álvarez, 2018) quienes sostienen que existen carencias tanto en los directivos y empresarios, en los elementos básicos sobre el liderazgo

y la administración, los cuales dificultan el logro de objetivos y metas, así como el desempeño productivo de las PYMES. Asimismo, (Balcazar, 2019) sostiene que los problemas inherentes a la gestión administrativa se sustentan en los problemas de riesgo moral, la selección adversa y posiblemente por las asimetrías del sistema de información. También, (López, 2018) concluyó que existe correlación positiva y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, también se logró determinar que existe relación entre la calidad percibida y la calidad clínica percibida. Otro resultado fue el de (Sabogal & Vargas, 2017) quienes sostienen que el diagnóstico realizado indica la necesidad de fortalecer el desempeño de los coordinadores del Programa de Egresados que dispone la universidad; pero desde el punto de vista humano, se prueba que la gestión administrativa se convierte en un medio adecuado para lograr las metas y objetivos. Para ello se necesita realizar con eficiencia, la planificación, ejecución, control y evaluación de los procesos. Asimismo, (Hernández, Cardona, & Del Rio, 2017) afirman que se demuestra en este estudio que más de la mitad de las empresas de la muestra seleccionada son medianas empresas y se tiene además que un 40% de ellas enfocan su crecimiento en la innovación tecnológica lo cual se puede evidenciar en su desarrollo organizacional. También en Taipei, (Min, Lin, & Tang, 2018) sostienen que ante algunos cambios que se generan en el ambiente natural, y las visitas que hacen los turistas a las granjas instaladas, la calidad de servicio no es la adecuada porque no cumplen con las expectativas de los visitantes. Por consiguiente, se propusieron estrategias en el ascenso de la calidad en todos sus aspectos y en particular en el servicio que se brinda, tomando como marco de referencia los resultados del estudio.

Por otra parte, (Hamid & Yip, 2019) compararon la calidad del servicio en universidades públicas y privadas y concluyeron que los espacios o aspectos que influyen en la calidad en general de servicio son muy diferentes para los dos grupos de universidades. Esto implica que las universidades privadas tienen que mejorar sus servicios para llegar a ser competitivas. También, (Morelos, Fontalvo, & Vergara, 2010) construyeron un modelo de gestión administrativa y concluyeron que se pueden reconocer los factores con mayor relación y aporte a la gestión administrativa en aspectos como el desempeño laboral, el entorno organizacional, planeación estratégica así como la estructura organizacional.

Sobre los enfoques o teorías asociadas a la gestión administrativa, se sostiene que toda teoría es en esencia, el resultado que se relaciona con el tejido real y general en el cual se desarrolla. A esta realidad, no escapa la teoría de la administración, sin embargo, en el transcurso del tiempo el hombre necesito de cooperación para realizar sus actividades orientadas a su subsistencia, que evidentemente no las podía realizar solo. Por ello posiblemente el hombre primitivo, para realizar la caza y pesca, se inició utilizando la administración desde una perspectiva muy rudimentaria, que se sustentaba en estrategias empíricas, las cuales evolucionaron paralelamente con el desarrollo de los grupos sociales. Posteriormente con el transcurrir del tiempo y el desarrollo evolutivos de los pueblos, las guerras entre sociedades por la posesión de terrenos y sometimiento, las estructuras sociales se modificaron influyendo en el comportamiento administrativo, evidenciándose ciertos principios de dirección, unidad de mando, escala jerárquica y la famosa toma de decisiones, entre otros aspectos como lo sostienen (Medina & Ávila, 2002). Asimismo, (Vélez, 2011) afirma que la nueva gestión pública tiene una sola línea de discurso que está asociada a varios enfoques que se transforman y se interrelacionan según el contexto precisa que, bajo esta concepción, se produce una reconfiguración de valores que orientan el logro de fines y objetivos de las organizaciones públicas.

Existen ciertos principios que rigen la gestión administrativa pública por parte de los estados, entre los cuales se pueden mencionar: (a) el principio de legalidad, en el cual la gestión administrativa debe funcionar de acuerdo, a la constitución y las leyes de los estados, atendiendo al ordenamiento jurídico. En se sentido, la sujeción a las leyes implica que todas las actuaciones de la administración pública deben estar legitimadas y previstas en las normas legales, (b) el principio de igualdad, que en la práctica implica que todas las personas tienen derecho a recibir un trato igualitario por parte de los poderes públicos de los Estados, (c) el principio de proporcionalidad, el cual significa que los medios que se deben utilizar para dar el servicio, correspondan a los resultados y necesidades públicas que lo justifiquen, (d) el principio de buena fe e interés público, supone que todas las acciones que se realicen deben priorizar el interés común, beneficiando parte o a toda la población. Parada (2010) citado por (Batet, 2011).

En referencia a los conceptos de administración y gestión (López & Mariño, 2010) sostienen que desde el punto de vista epistemológico, ambos términos están vinculados y asociados con la conducción y dirección. Por otra parte, (Montoya, 2011) sostiene que en la actualidad existen diversos tipos de direccionamientos administrativos, entre los cuales

se encuentra el modelo Balanced Scorecard que tiene como herramienta la medición de la gestión, que es utilizado por varias organizaciones de Latinoamérica, dado que además, se piensa no solo en la satisfacción de los clientes sino también en los resultados financieros de las organizaciones.

En la actualidad, las organizaciones o empresas, cuando necesitan gestionar administrativamente tienen que, tener en cuenta un planteamiento estratégico, producto de un análisis en el cual se determinan los baluartes, conformidades, agotamientos y amenazas de la organización (FODA). La definición de las estrategias desde esta perspectiva, implica establecer objetivos y estrategias, planes tácticos, su implementación y finalmente medir sus resultados. Por estas razones se puede definir la gestión administrativa como la tarea de conducir en forma racional y sistemática la organización para el logro de fines específicos, mediante los procesos de: (a) planeación, (b) organización, (c) dirección y (d) control de las acciones organizacionales (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

La planeación es una función o ciclo en donde se establecen los elementos y criterios generales en los cuales se sustentan los demás procesos. Consiste en determinar los objetivos, metas y lineamientos generales de las acciones a realizar. Asimismo, la segunda función es la organización que es entendida como la acción que se tiene que dar para organizar la organización, es decir es la forma como en forma deliberada se constituye la empresa o institución para conseguir los fines específicos y consiste en: la estructuración de la organización, distribución del trabajo, formación de equipos de trabajo, coordinación de tareas para lograr efectividad en las acciones de la organización, establecimiento de líneas de autoridad, delegación de responsabilidades y niveles de decisión. También, se tiene a la dirección que consisten en hacer referencia a las funciones previas como la planeación y organización. La dirección implica: conducción de la organización hacia los objetivos previstos, toma de decisiones para orientar los recursos humanos, genera condiciones para la ejecución de tareas asignadas. Asimismo, se tiene el control, que tiene como función principal verificar los resultados logrados en relación a la acción organizacional. Su finalidad es identificar los posibles desvíos existentes entre los que se planeó y los resultados que se han logrado (Marcó et al., 2016).

La dinámica de la gestión administrativa, implica que el trabajo realizado en la organización debe ser parte de un eje integrador que considere las metas y objetivos, asociados a la coordinación, y movilización de recursos, independientemente de los

niveles de la escala jerárquica que se tenga (Marañón, Bauzá, & Yoangel, 2013). También, cuando se habla de la gestión administrativa en salud, se piensa necesariamente en un carácter estratégico de la gestión administrativa, es decir, que la planificación de los servicios está asociada a un carácter de alguna manera un poco táctico dado que depende también de la capacidad instalada. Mientras que por ejemplo la planificación en el sector salud o en cualquiera de sus dependencias, depende básicamente del Ministerio de Salud (Minsa). Lo cual en la práctica está asociado a los sectores que están relacionados con este Ministerio como lo sostiene por ejemplo (Amaro, 2003). Asimismo, (Thompson, 2017) algunas estructuras organizativas están diseñadas para agilizar los procesos y la toma de decisiones que permitan atender las variaciones y ciertos niveles de complejidad e incertidumbres que se presentan en el contexto.

Dentro de la nueva gestión pública (NGP), se enmarca la gestión administrativa, dado que se deben tener en cuenta tres aspectos o herramientas que han sido exitosas en el sector privado, a partir de ser de niveles superiores y eficientes como lo sostienen (Olsen y Peters, 1996) citados por (Culebro, 2014) y dejando de lado algunas diferencias entre la gestión pública y la privada. La primera se centra por ejemplo en la reingeniería de procesos, la administración de la calidad, el desarrollo organizacional y hasta la planeación estratégica, aspectos que pueden promover una mayor autonomía, descentralización y desempeño organizacional. La segunda, implica un mejor desarrollo y especialización vertical para una mejor gerencia y toma de decisiones. La tercera, el llamado gerencialismo que consiste en la delegación de facultades a los funcionarios públicos para que tengan una mayor capacidad de maniobra e independencia, enfocándose no solo a resolver los problemas de la organización, sino también que pueda resolver sus propios objetivos y metas.

Por otra parte, en referencia a la delegación de responsabilidades en las organizaciones para mejorar los procesos y por consiguiente los resultados, implica que se debe tener en cuenta que no se debe asignar una tarea a ningún subordinado sin delegarle autoridad o responsabilidad necesarias. En ese sentido el administrador que delega tareas a sus subordinados sigue siendo responsable, de las mismas. Esto implica, que los gerentes, no pueden y no deben estar divorciados de las tareas y del administrador general, como lo sostienen (Halushchak & Halushchak, 2015). También, (Staniszakis, 2014) sostiene que los sistemas de gestión del conocimiento, comprenden una gestión inteligente del flujo de trabajo para proporcionar apoyo a los procesos del conocimiento administrativo. También,



(Ojogwu, 2017) sostiene que la gestión administrativa publica tiene niveles altos de burocracia, y tiene como una de sus principales características la formalidad y rutinas que son hasta cierto punto excesivas, y por el contrario, en el sector privado, la gestión administrativa es responsabilidad de sus accionistas, en donde se aplican criterios como: gobernar, controlar, operar y dirigir. Asimismo, (Pal, 2017) indica que la necesidad de tener una gestión administrativa ha aumentado en el tiempo, no solamente para los negocios, sino también para todo tipo de organización, en los cuales los objetivos y metas se pueden lograr mediante la conjunción de esfuerzos debidamente coordinados y consensuados.

En referencia a la importancia de la gestión administrativa se entiende que la planificación y una adecuada administración de las actividades de la organización, obliga a implementar un conjunto de procesos que posibilitan tener una mirada diferente, para utilizar en forma óptima los recursos de infraestructura, las instalaciones, el equipamiento, y todos los recursos que se disponen, como lo sostiene (Villamil, 2010). En ese sentido, se habla de la innovación tecnológica, para hacer referencia a las mejoras en los productos o servicios que se brindan, a los cuales se les debe dar un valor agregado. Estos no solamente implica preparar al personal que labora en la organización, sino, actualizar por ejemplo los sistemas de información, renovar los equipos, maquinarias u otras herramientas tecnológicas (Hernández et al., 2017). Asimismo, tomando como marco de referencia a lo propuesto por Thompson, toda organización en la búsqueda de minimizar las contingencias que pueden presentarse en el proceso, por lo general tiende a comportarse con patrones específicos, que le permitan alcanzar los objetivos propuestos (Barbini & Masino, 2017).

En la literatura consultada sobre lo que se entiende por calidad de servicio se tiene a entre los pioneros a (Buzzell y Gale, 1987) quienes sostiene que la calidad de servicio es en esencia lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio es lo que el comprador percibe que es. En este orden de ideas, (Grönroos, 1990) afirma que la calidad, es lo que el consumidor dice que es en relación a su percepción. También, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron la calidad de servicio como la divergencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones respecto a los servicios recibidos. En ese sentido, la calidad del servicio será alta en la medida que estas divergencias sean mínimas.

Por otra parte, la calidad del servicio en una primera concepción es entendida como la calidad del servicio que se brinda a los clientes por la empresa u organización. En ese sentido, cuando se habla de cliente, se piensa que es el último que recibe el servicio. Pero realmente, existen dos tipos de clientes: los empleados o clientes internos y los clientes externos. En este orden de ideas, la calidad de servicio se puede organizar y estudiar bajo la premisa de dos características, que son la calidad del servicio externo y calidad del servicio interno, como lo sostienen (Iqbal, Hassan, & Habibah, 2018) y (Almohaimmeed, 2019). Asimismo, se esperan en la actualidad que las empresas además de mejorar su productividad se están preocupando por dar un servicio de calidad a sus clientes, es decir que además de preocuparse por el servicio interno también se preocupan por la calidad de servicio a los consumidores o clientes externos, aspecto que requiere potenciar las capacidades internas (Gandhi, Sachdeva, & Gupta, 2018).

En contextos de competitividad de las empresas u organizaciones, la calidad de servicio a los clientes es una de las mayores preocupaciones. En ese sentido, si los clientes se sienten satisfechos con el servicio proporcionado, existirá una base de clientes muy sólida, y los productos prevalecen en el mercado (Lata & Narta, 2019). En cambio, en el sector público, la calidad del servicio esa asociada con las políticas públicas y con el manejo de los recursos materiales y humanos disponibles por cada entidad. Los usuarios no tienen, por lo tanto, opción para cambiarse de organización y realizar sus trámites. Por ello es necesario que el Estado en sus organizaciones realice periódicamente encuestas a los usuarios internos y externos para ver la evolución de las mejoras en la calidad del servicio. Asimismo, en el sector público el rol de las organizaciones en relación a la calidad del servicio se centra en la capacidad de respuesta y la empatía, a los usuarios al satisfacer sus necesidades, lo cual debe estar asociado a la mejora sustantiva de la calidad de servicio respetando ciertos estándares de calidad, como lo sostienen (Kakouris & Meliou, 2011).

Por otro lado, (Bhatt & Bhanawat, 2016) citados por (Mejias, Calderón, & Contreras, 2016), afirmaron que la calidad del servicio es en la practica una área muy importante de la calidad y también como línea de acción para el mercadeo, y ha tomado singular importancia en la satisfacción de los clientes en aspectos como la percepción. También, (Kristensen et al., 1999; Terblanche, 2006; Tung, 2010) citados por (Pinzón & Saura, 2011) afirmaron que en referencia a la calidad de servicio las empresas han realizado muchos esfuerzos para posicionarse en los mercados y sobre todo su viabilidad

económica que está asociada al volumen de vetas y rentabilidad, sin embargo es necesario que midan sistemáticamente la satisfacción de los usuarios. Asimismo, (Torrado, 2011) sostiene que algunos procesos que son inherentes a la gestión pública, se han aplicado en las funciones y organización de la administración, produciendo cambios en las relaciones entre el sector público y privado, así como en el ordenamiento jurídico.

En el sector de servicios, según (Parodi & Medina, 2018) la calidad de servicio es asumida como el modelo de discrepancia, que sugiere a su vez diferencia entre las expectativas y percepciones que se generan en los usuarios. Asimismo, (Martinez & Berrios, 2018) afirman que la comunicación un tanto informal entre los colaboradores y los usuarios en forma individualizada, influyen de manera significativa en la elección de los productos o servicios. También, (Imai, 1998), citado por (Oliva, 2005) sostiene que la calidad se entiende o refiere no solo a los productos o servicios terminados que se brindan, sino además a la calidad en los procesos que están asociados con los productos y servicios. También, (Vazquez, 2015) afirma que el cliente o usuario es el principal evaluador en referencia a la calidad de servicio, aunque en alguna medida su evaluación sea subjetiva y carece de elementos palpables.

Dentro de las características intrínsecas que están asociadas a la calidad del servicio en las cuales se tienen que diferenciar a los servicios de los productos tangibles, se tiene en primer lugar a la intangibilidad, la cual es entendida como la única característica común de todos los servicios. Esto implica el establecimiento de especificaciones precisas para su elaboración que posibilitan su estandarización, medición y evaluación. En segundo lugar, se tiene la heterogeneidad, la cual indica su alta variabilidad que se puede presentar en el desempeño de los servicios ofrecidos, es decir, que un producto que los resultados en la percepción de los clientes pueden variar entre proveedores diferentes. En tercer lugar, se tiene como característica la inseparabilidad que el servicio entre producción y consumo se produce la interacción inevitable entre el cliente o usuario y el proveedor, lo cual perturba a la calidad y su evaluación del producto. Finalmente, se tiene el carácter perecedero, lo cual implica que los productos tienen que consumirse cuando son producidos. En esta línea de pensamiento, se evidencia que la medición de la calidad de un servicio es mucho más difícil que la medición de la calidad del producto tangible, como los sostienen (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2007)

Por otra parte, en referencia a la propuesta de (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991) quienes en 1988, realizaron una primera propuesta de diez dimensiones para medir

la calidad de servicio, luego en 1991, realizaron un estudio de esta variable, direccionado en cinco empresas nacionales de Estados Unidos: una empresa de telefonía, dos bancos y dos compañías de seguros. Propusieron la reducción y medición de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, los cuales están asociados al servicio que se brinda, (b) la fiabilidad, que es entendida como una habilidad para ejecutar el servicio que se ha prometido de manera fiable y prolija, (c) la capacidad de respuesta, es entendida como la disposición que tienen los trabajadores de la empresa u organización para ayudar los clientes para brindar un servicio rápido, (d) la seguridad, la cual implica que se tengan los conocimientos necesarios cada uno de los empleados que generen confianza y credibilidad en los clientes y (e) la empatía, es la atención en forma individualizada que se le otorga cada cliente. De lo abordado en relación a estas dimensiones, se evidencia que algunas se orientan a la calidad de los resultados del servicio que se presta y otras se refieren más bien, al proceso de la prestación del servicio.

Este estudio desde el punto de vista teórico se justifica, porque uno de los propósitos es contribuir con el conocimiento de las variables de investigación, dado que el estudio es básico y se pretende también profundizar el conocimiento de dichas variables. Importa en ese sentido, reflexionar la forma como se construye el conocimiento científico que ayude a resolver problemas del contexto. Asimismo, desde el punto de vista práctico este estudio puede ayudar a resolver problemas relacionados con la gestión administrativa y la calidad de servicio. Dado que, se abordan temáticas que se generan reflexión académica y empresarial, que puede orientar adecuada toma de decisiones en las instituciones públicas y en la empresa privada. Finalmente, desde el punto de vista metodológico, se entiende que este estudio utiliza ciertos procedimientos, estrategias e instrumentos, que pueden ser utilizados o referenciados en futuras investigaciones similares.

En relación con el planteamiento del problema de este estudio, se han planteado un problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid? Asimismo, se han planteado cinco problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid?, (b) ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid?, (c) ¿Cuál es la influencia de la

gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid?, (d) ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid? y (e) ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid?.

Sobre las hipótesis de investigación de este estudio, entendidas estas como supuestos teóricos que requieren su correspondiente contrastación o prueba, se ha formulado una hipótesis general: existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid. También, se tiene cinco hipótesis específicas: (a) existe influencia la gestión administrativa en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (b) existe influencia la gestión administrativa en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (c) existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (d) existe influencia la gestión administrativa en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid y (e) existe influencia la gestión administrativa en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid.

En referencia a los objetivos de investigación, los cuales direccionan este estudio, se ha formulado determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid. Asimismo, se formularon cinco objetivos específicos: (a) determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (b) determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (c) determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid, (d) determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid y (e) determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

El enfoque de este estudio es cuantitativo, dado que se utiliza a la estadística para procesar los datos y analizar los resultados, así como su presentación de acuerdo al estilo de redacción APA, como lo indican (Anguera et al., 2010).

#### **2.1.2 Tipo**

Asimismo, el tipo INVESTIGACIÓN es básico, porque se orienta a la recopilación de información de la teoría, es decir, el propósito es contribuir en el discernimiento de las variables de estudio (Müggenburg & Pérez, 2007).

#### **2.1.3 Diseño**

También, esta investigación tiene diseño correlacional causal, porque uno de sus propósitos es determinar la dependencia de una de las variables con respecto a la otra, es decir, que una de las variables es causa (independiente) y la otra es efecto (dependiente). Por la temporalidad en la medición de las variables, el estudio es también transversal, puesto que la información de las unidades de análisis de la muestra se recogieron en un solo tiempo, como lo sostienen (Hernandez & Mendoza, 2018).

#### **2.1.4 Nivel**

Por el nivel, este estudio es correlacional causal, donde la variable gestión administrativa es independiente y la variable calidad de servicio es dependiente. Es decir, una es causa (gestión administrativa y la segunda es efecto (calidad de servicio). (Hernandez & Mendoza, 2018)

#### **2.1.5 Diseño de regresión logística ordinal**

La regresión logística ordinal se entiende como como el proceso estadístico que se utiliza cuando la variable objetivo asume valores en diferentes modalidades o grupos. Se refiere básicamente a las variables categóricas. El objetivo de este proceso es arribar a una serie de conclusiones sobre la dependencia de una variable con respecto a otra.(Muñoz & Arias, 2018).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variable gestión administrativa**

#### **Definición conceptual**

Conceptualmente la gestión administrativa se define como la tarea de conducir en forma racional y sistemática la organización para el logro de fines específicos, mediante los procesos de: (a) planeación, (b) organización, (c) dirección y (d) control de las acciones organizacionales (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

#### **Definición operacional**

Operacionalmente, esta variable se define mediante cuatro dimensiones: (a) planeación con 04 ítems, (b) organización que contiene 05 ítems, (c) dirección con 04 ítems y (d) control en el cual se han elaborado también 04 ítems. Estas dimensiones, se miden mediante un cuestionario con escala ordinal o politómica, con 04 opciones de respuesta (ver anexo 3).

### **2.2.2 Variable calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Por otra parte, la calidad de servicio se define como, la divergencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones respecto a los servicios recibidos. En ese sentido, la calidad del servicio será alta en la medida que estas divergencias sean mínimas Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

#### **Definición operacional**

Operacionalmente, esta variable se mide con un cuestionario con escala ordinal de 7 opciones y 22 ítems, que miden las dimensiones: elementos tangibles (04 ítems), capacidad de respuesta (04 ítems), empatía (05 ítems), fiabilidad (05 ítems) y seguridad (04 ítems) (ver anexo 3).

### 2.2.3 Operacionalización

Tabla 1

#### *Operacionalización de la gestión administrativa*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Objetivos	1, 2, 3, 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente
	Metas			5 - 10
	Acciones a realizar			Regular
				11 - 15
				Buena
Organización	Estructuración de la organización	5, 6, 7, 8, 9		16- 20
	Distribución del trabajo			Deficiente
	Formación de equipos de trabajo			5 - 11
	Coordinación de tareas			Regular
	Delegación de responsabilidades			12 - 18
Dirección	Hacer referencias a las planeación y organización	10,11, 12, 13		Buena
	Conducción de la organización			19 - 25
	Ejecución de tareas			Deficiente
	Toma de decisiones			5 - 10
	Verificar resultados			Regular
Control	Identificar problemas	14, 15, 16, 17		11 - 15
				Buena
				16- 20
				Deficiente
				5 - 10

Tabla 2

#### *Operacionalización de la calidad de servicio*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones	De 1 a 4	Muy en desacuerdo (1)	Insatisfecho
	Equipamiento de las instalaciones		En desacuerdo (2)	4- 12
			Más bien en desacuerdo (3)	Aceptable
			Indiferente (4)	13 - 20
				Satisfecho
Fiabilidad	Interés para resolver problemas	De 5 a 9	Más bien de acuerdo (5)	21 -28
	Cumplimiento de promesas		De acuerdo (6)	Insatisfecho
			Muy de acuerdo (7)	5- 15
				Aceptable
				16 - 25



Capacidad de respuesta	Respeto de plazos		Satisfecho
	No se cometen errores		26 -35
	Comunicación con el cliente		Insatisfecho
	Disposición para brindar ayuda	De 10 a 13	4- 12
Seguridad	Rapidez en la atención		Aceptable
			13 - 20
	Generan confianza		Satisfecho
	Cientes seguros con su proveedor		21 -28
Empatía	Demuestran amabilidad	De 14 a 17	Insatisfecho
	Se demuestra conocimiento y formación		4- 12
	Se efectúa atención personalizada		Aceptable
	Se establecen horarios adecuados a las necesidades del cliente		13 - 20
	Se demuestra preocupación por las necesidades de los clientes.	De 18 a 22	Satisfecho
			21 -28
			5- 15
			Aceptable
			16 - 25
			Satisfecho
			26 -35

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población es entendida como un conjunto de elementos de un universo que tienen las mismas propiedades o características. Al respecto, (Hernandez & Mendoza, 2018) sostienen que la población se considera como un conjunto de casos que reúnen ciertas características. En ese sentido la población de este estudio está constituida por los 340 usuarios que realizaron trámites para cambios en el Registro Sanitario de Digemid en un mes.

### 2.3.2 Muestra

Se entiende que la muestra es una porción representativa de la población, cuyos elementos tienen las mismas propiedades o características. En ese sentido, (Hernandez & Mendoza, 2018) sostienen que la muestra es un subgrupo de la población con las mismas características. Asimismo, para este estudio, la muestra es intencionada y ha sido conformada por 150 usuarios, que realizaron trámites para cambios en el Registro Sanitario de Digemid, en un mes. También, cabe mencionar que la participación de los usuarios en este estudio fue en forma voluntaria y anónima.

### 2.3.3 Muestreo

El muestreo de este estudio ha sido aleatorio simple el cual es utilizado para determinar el número de elementos de la muestra (n). El cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando la fórmula proporcionada por (Bernal, 2010):

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Al reemplazar los datos se obtiene la cantidad de 150.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica de la encuesta

Para este estudio se ha utilizado la encuesta, la cual consiste en recoger datos en forma masiva y de gran volumen. En ese sentido, (Bernal, 2010) sostiene que la encuesta tiene como instrumento al cuestionario, que contiene un conjunto de preguntas preparadas con el objetivo de recoger información de las personas que participan en la muestra.

### 2.4.2 Fichas técnicas de los instrumentos

En referencia a la gestión administrativa, la misma se ha medido con un instrumento con escala politómica ordinal tipo Likert con cinco opciones de respuesta. Este cuestionario consta de 17 ítems, que miden sus dimensiones: (a) planeación, (b) organización, (c) dirección y (d) control. Asimismo, el instrumento ha sido creado por la autora de este estudio. Su aplicación es individual y puede ser respondido en un tiempo aproximado de 8 minutos. También, para medir la variable calidad de servicio que contiene cinco dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems), se aplicó un cuestionario con 22 ítems, el cual, a su vez, es una adaptación del cuestionario original propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). También, la utilización de dicho instrumento es individual y puede ser respondido en un tiempo aproximado de 10 minutos.

### 2.4.3 Validez

Para esta investigación se consideró la validez de contenido, la cual es una posibilidad que se presenta para revisar la redacción de las preguntas de los cuestionarios. Al respecto, Escobar y Cuervo (2008) citados por (Galicia, Balderrama, & Navarro, 2017) sostienen que la validez de contenido, es una opinión informada de expertos en el tema y a la vez calificados, que pueden emitir información o evidencias, juicios y valoraciones

respecto a los ítems y constructos de los cuestionarios. En ese sentido, este procedimiento se concretó mediante el criterio de los expertos. (Ver Anexo 4). Asimismo, la validez se entiende que es el valor en que un cuestionario indica la amplitud de lo que se pretende medir (Hernandez & Mendoza, 2018).

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Se sostiene que la confiabilidad de los cuestionarios o instrumentos es entendida como el valor en que la medición de una variable con el mismo instrumento y en repetidas veces produce el mismo resultado (Hernandez & Mendoza, 2018). También, en este estudio, para probar la confiabilidad de los cuestionarios se seleccionó una prueba piloto de 30 usuarios que no fueron parte de este estudio y luego se aplicó, la prueba de Alfa de Cronbach. Los resultados de esta prueba indican 0.916, para el cuestionario que mide la gestión administrativa y 0.892, para el segundo cuestionario que mide la calidad de servicio. Esto prueba que ambos instrumentos son confiables (ver anexo 4, pág. 54).

#### **2.5 Procedimiento**

Para la elaboración de este estudio inicialmente se realizó una descripción de los problemas encontrados en la institución que se investigó, donde se evidencio el problema objeto de investigación. Para lo cual, se revisaron los trabajos previos referentes a las variables de investigación y al diseño. Luego, se revisaron las fuentes teóricas atinentes a la gestión administrativa y calidad de servicio, que han permitido profundizar el conocimiento de dichas variables y también, la elaboración de los cuestionarios para su correspondiente medición. Asimismo, se elaboró la justificación del estudio, se elaboró la matriz de consistencia.

En relación al método, se buscó información justificatoria acerca del enfoque, y los demás elementos de la teoría que permiten establecer con coherencia la metodología del estudio, así como los procesos de validez y confiabilidad. También, en los capítulos precedentes se tienen los resultados, la discusión de resultados, en donde se triangulan los trabajos previos con las teorías y los resultados empíricos derivados a partir de los datos del estudio y procesados en el SPSS. Asimismo, se tienen a las conclusiones que se han obtenido a partir de la contrastación de las hipótesis y teniendo en cuenta los objetivos de investigación. Se agregan, además, las recomendaciones, las referencias consultadas y los anexos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos en la muestra seleccionada de la población, han sido analizados en el SPSS, el cual ha permitido establecer niveles o categorías para cada dimensión y para cada variable, así como la generación de resultados en tablas y figuras para el análisis descriptivo e inferencial. También, para el análisis inferencial, se manejó el estadístico de regresión logística ordinal, por ser el adecuado en este caso que se quiere probar la incidencia de la gestión administrativa hacia la calidad de servicio, atendiendo, además a la naturaleza de los instrumentos que tienen escala ordinal o politómica. Asimismo, conviene precisar que todo este proceso se enmarca dentro del método hipotético deductivo, el cual va de lo particular a casos generales. Es decir, este es un método de razonamiento parte de aspectos o premisas generales para arribar a esclarecimientos particulares, como lo sostiene (Bernal, 2010).

## **2.7 Aspectos éticos**

En este estudio, se ha respetado entre otros aspectos: (a) la autoría de todos los documentos y fuentes de información, (b) la autenticidad de los datos, (c) el anonimato de los informantes, (d) el consentimiento informado de los participantes en la muestra y (d) no existe copia o autoplagio alguno. Asimismo, se solicitó la autorización de la institución para aplicar los cuestionarios.

### III. Resultados

El propósito de este estudio es determinar la posible incidencia de la gestión administrativa en la variable dependiente en la Digemid. Para lo cual se han procesado los datos de la muestra seleccionada de 150 usuarios que realizan trasmites para el cambio de registro sanitario. Motivo por el cual se ha realizado dos tipos de estudios con los resultados: el análisis característico y el análisis inferencial, que se detallan a continuación:

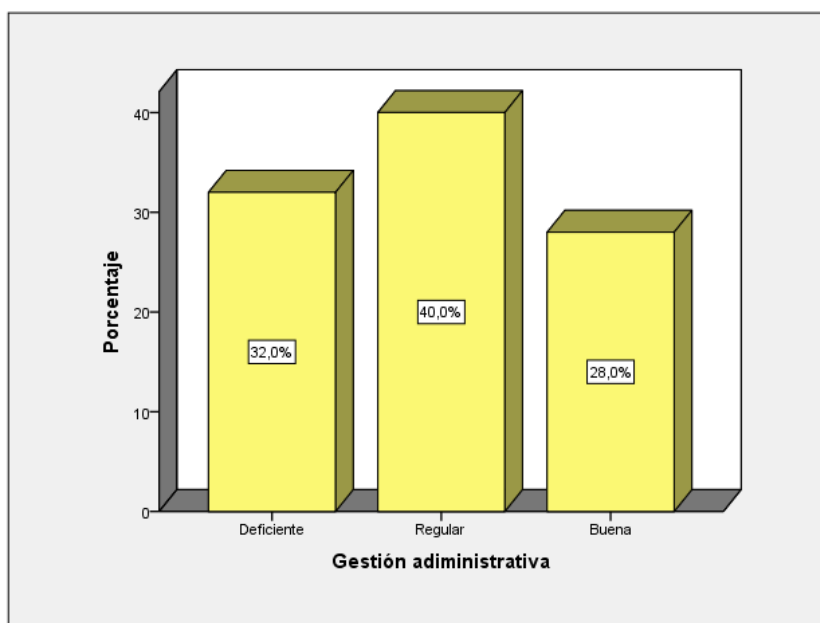
#### 3.1 Resultados descriptivos

##### 3.1.1 Gestión administrativa

Tabla 3

*Frecuencia de los niveles de la gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia (fi)	(%)
Deficiente	48	32,0
Regular	60	40,0
Buena	42	28,0
Total	150	100,0



*Figura 1. Niveles de la gestión*

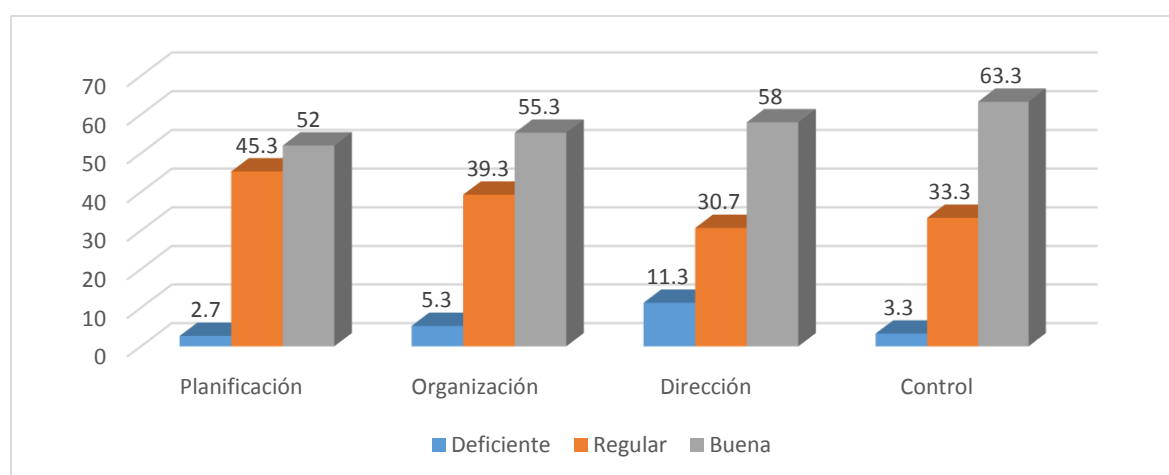
La tabla 3 y figura 1, muestran al 40,0% de los encuestados que consideran la gestión administrativa en el regular, seguido del 32,0% quienes la ubican en el nivel deficiente. Finalmente, el 28,0% piensan que la gestión administrativa de Digemid es buena.

### 3.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Tabla 4

*Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	4	2,7	8	5,3	17	11,3	5	3,3
Regular	68	45,3	59	39,3	46	30,7	50	33,3
Buena	78	52,0	83	55,3	87	58,0	95	63,3
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0



*Figura 2. Niveles de las dimensiones de la gestión*

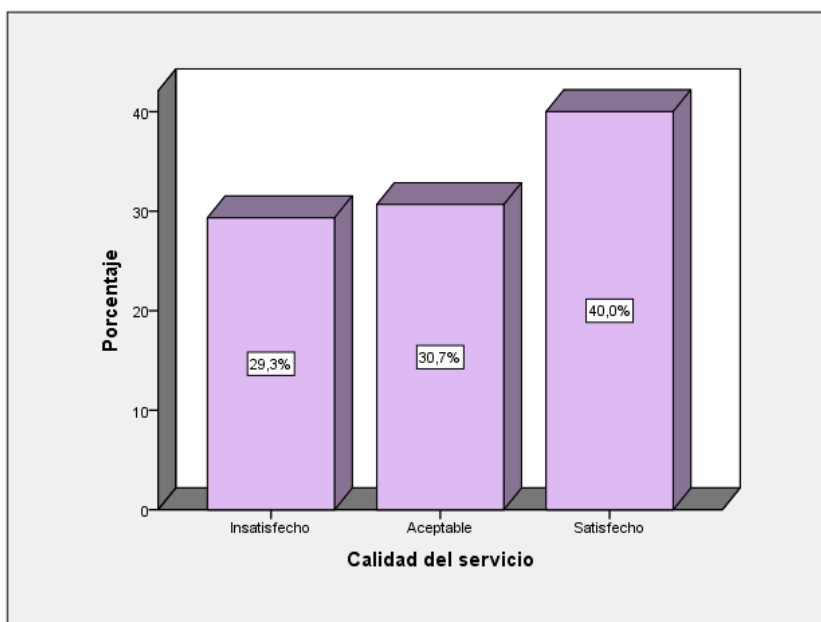
En la tabla 4 y figura 2, la planificación se encuentra en el nivel bueno, seguido del nivel regular con el 45,3%. También, la organización tiene nivel bueno y representa el 55,3% . Asimismo, la dirección representa el 58% de las preferencias y está en el nivel bueno, seguido del control que también es bueno con el 63,3%.

### 3.1.3 Descripción de la calidad de servicio

Tabla 5

*Frecuencia de los niveles de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	44	29,3
Aceptable	46	30,7
Satisfecho	60	40,0
Total	150	100,0



*Figura 3. Niveles de la calidad*

La tabla 5 y figura 3, muestran que el 40,0% de los usuarios está satisfecho con la calidad de servicio, seguido del 30,7% que la consideran aceptable y el 29,3% que consideran que están insatisfechos.

### 3.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 6

*Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio*

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	41	27,3	51	34,0	61	40,7	43	28,7	65	43,3
Aceptable	58	38,7	48	32,0	44	29,3	61	40,7	46	30,7
Satisfecho	51	34,0	51	34,0	45	30,0	46	30,7	39	26,0
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

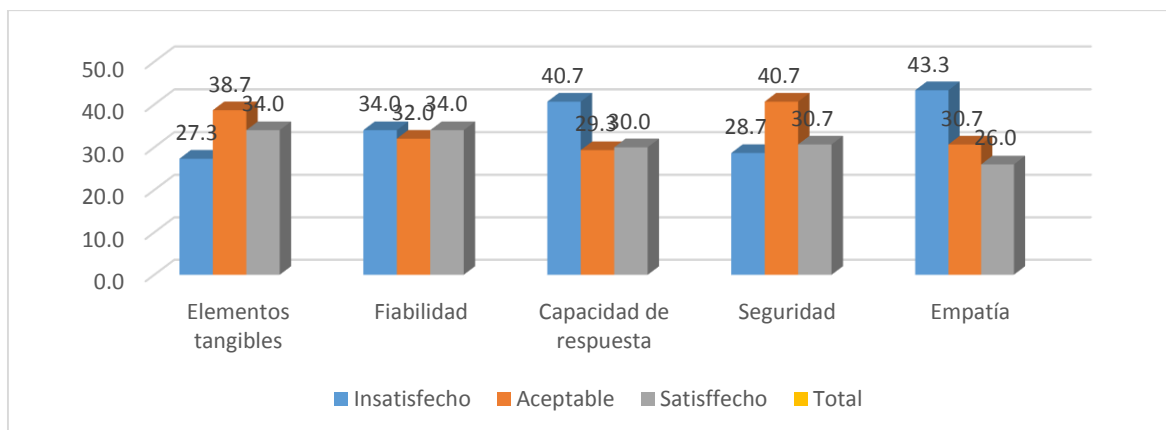


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio

La tabla 6 y figura 4, muestran que Los elementos tangibles se encuentran en el nivel aceptable con el 38,7% de las percepciones de los usuarios. Por otro lado, en la fiabilidad hay un empate en las percepciones de los usuarios entre los niveles satisfecho y insatisfecho con el 34,0% en cada caso, seguido del 32,0% del nivel aceptable. Asimismo, la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel insatisfecho con el 40,7% de las percepciones de los usuarios. También, la seguridad se encuentra en el nivel aceptable con el 40,7% de las percepciones de los usuarios. Finalmente, la empatía representa el 43,3% del nivel insatisfecho.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### 3.2.1 Prueba de ajuste de los modelos

Tabla 7

*Información de ajustes de los modelos*

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión y Calidad	Sólo interceptación	99,513			
	Final	22,693	76,820	2	,000
Gestión y tangibles	Sólo interceptación	131,894			
	Final	23,344	108,550	2	,000
Gestión y fiabilidad	Sólo interceptación	76,825			
	Final	28,304	48,522	2	,000
Gestión y respuesta	Sólo interceptación	56,482			
	Final	31,877	24,605	2	,000
Gestión y seguridad	Sólo interceptación	52,032			
	Final	37,452	14,580	2	,001
Gestión y empatía	Sólo interceptación	39,977			
	Final	24,128	15,850	2	,000
Función de enlace: Logit.					



En la tabla 7, se muestran los ajustes de los modelos se estaría evidenciando la posible dependencia de la calidad del servicio de la gestión administrativa. Así como la dependencia de las dimensiones de la calidad de servicio por parte de la gestión administrativa. Los resultados indican la presencia de ajustes de los modelos en todos los casos, el  $p\_valor < 0.01$ . También el estadístico Chi-cuadrado varía desde 14,580 hasta 108,550. Los coeficientes más altos se obtuvieron entre la variable gestión administrativa y la dimensión y elementos tangibles (Chi-cuadrado = 108,550), seguido de la gestión administrativa y calidad de servicio (Chi-cuadrado = 76,820) y la gestión administrativa y fiabilidad (Chi-cuadrado = 48,522). Finalmente, la gestión administrativa y empatía (Chi-cuadrado = 14,580). Esto significaría el rechazo de la hipótesis nula, implica además que la calidad de servicio y sus correspondientes dimensiones no son independientes de la gestión administrativa.

### 3.2.2 Variabilidad

Tabla 8

*Prueba Pseudo R cuadrado*

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión y calidad	,401	,452	,235
Gestión y tangibles	,515	,581	,332
Gestión y fiabilidad	,276	,311	,147
Gestión respuesta	,151	,171	,075
Gestión y seguridad	,093	,105	,045
Gestión y empatía	,100	,113	,049

La tabla 8, muestra los resultados de la prueba Pseudo R cuadrado, donde además el coeficiente de Nagelkerke, Se observa, además, que el 45,2% de la variabilidad de la calidad del servicio depende de la gestión administrativa. Asimismo, dependen de la gestión administrativa las variabilidades de: 58,1% de los elementos tangibles, el 31,1% de la

fiabilidad, 17,1% de la capacidad de respuesta, el 10,5% de la seguridad y finalmente el 11,3% de la empatía.

### 3.2.2 Estimaciones de los parámetros

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la calidad de servicio.

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la calidad de servicio.

Tabla 9

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la calidad de servicio*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad3 = 1]	-2,522	,410	37,773	1	,000	-3,326	-1,718
	[Calidad3 = 2]	-,433	,312	1,931	1	,165	-1,044	,178
Ubicación	[Gestión3=1]	-3,590	,518	48,027	1	,000	-4,605	-2,575
	[Gestión3=2]	-,303	,399	,579	1	,447	-1,085	,478
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 9, se muestran los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Se observa además, que el nivel deficiente (Wald = 48,027; sig. = 0,000 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 37,773; sig. = 0,000 < 0,05) de la calidad de servicio. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa regularmente deficiente, predice la probabilidad de que la calidad de servicio sea percibida como insatisfecha por los usuarios.

#### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de los elementos tangibles

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de los elementos tangibles

Tabla 10

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en los elementos tangibles*

Estimaciones de parámetro								
						95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tangibles3 = 1]	-4,368	,552	62,667	1	,000	-5,449	-3,286
	[Tangibles3 = 2]	-1,253	,371	11,430	1	,001	-1,979	-,527
Ubicación	[Gestión3=1]	-5,352	,634	71,311	1	,000	-6,594	-4,110
	[Gestión3=2]	-2,085	,461	20,495	1	,000	-2,988	-1,182
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 10, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles. Se muestra además, que el nivel regular (Wald = 20,495; sig. = 0,000 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel aceptable (Wald = 11,430; sig. = 0,001 < 0,05) de los elementos tangibles. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa regular, predice la probabilidad de que los elementos tangibles sean percibidos como aceptables por los usuarios.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la fiabilidad

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la fiabilidad

Tabla 11

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la fiabilidad*

Estimaciones de parámetro								
						95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad3 = 1]	-1,859	,350	28,286	1	,000	-2,544	-1,174
	[Fiabilidad3 = 2]	-,112	,300	,140	1	,708	-,701	,476
Ubicación	[Gestión3=1]	-2,692	,459	34,319	1	,000	-3,592	-1,791
	[Gestión3=2]	-,358	,383	,874	1	,350	-1,109	,393
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 11, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 34,319; sig. = 0,000 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 28,286; sig. = 0,000 < 0,05) de la fiabilidad. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa deficiente, predice la probabilidad de que la fiabilidad sea percibidos como insatisfecha por los usuarios.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la capacidad de respuesta.

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la capacidad de respuesta.

Tabla 12

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Respuesta3 = 1]	-,882	,303	8,467	1	,004	-1,477	-,288
	[Respuesta3 = 2]	,514	,296	3,015	1	,082	-,066	1,094
Ubicación	[Gestión3=1]	-1,614	,423	14,550	1	,000	-2,443	-,785
	[Gestión3=2]	,134	,371	,131	1	,717	-,593	,862
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 12, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 14,550; sig. = 0,000 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 8,467; sig. = 0,004 < 0,05) de la capacidad de respuesta. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa deficiente, predice la probabilidad de que la capacidad de respuesta sea percibidos como insatisfecha por los usuarios.

### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la seguridad

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la seguridad.

Tabla 13

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la seguridad*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad3 = 1]	-1,036	,308	11,307	1	,001	-1,640	-,432
	[Seguridad3 = 2]	,834	,303	7,581	1	,006	,240	1,427
Ubicación	[Gestión3=1]	-,868	,400	4,709	1	,030	-1,651	-,084
	[Gestión3=2]	,583	,377	2,382	1	,123	-,157	1,322
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 13, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 4,709; sig. = 0,030 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 11,307; sig. = 0,001 < 0,05) de la seguridad. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa deficiente, predice la probabilidad de que la seguridad sea percibidos como insatisfecha por los usuarios.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la empatía.

H<sub>1</sub>: Los niveles de la gestión administrativa no son predictores de los niveles de la empatía.

Tabla 14

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la empatía*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía3 = 1]	-,879	,303	8,434	1	,004	-1,472	-,286
	[Empatía3 = 2]	,547	,296	3,417	1	,065	-,033	1,127
Ubicación	[Gestión3=1]	-1,498	,418	12,863	1	,000	-2,316	-,679
	[Gestión3=2]	-,278	,370	,565	1	,452	-1,005	,448
	[Gestión3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14, se observan los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía. Se muestra además, que el nivel deficiente (Wald = 12,863; sig. = 0,000 < 0,05) de la gestión administrativa, es predictor del nivel insatisfecho (Wald = 8,434; sig. = 0,004 < 0,05) de la empatía. Estos resultados, indican además que la variable gestión administrativa es protectora: Es decir, la gestión administrativa deficiente, predice la probabilidad de que la empatía sea percibida como insatisfecha por los usuarios.

#### IV. Discusión

En referencia a los resultados descriptivos, se evidencia que la gestión administrativa se encuentra en el nivel regular y representa el 40,0% de las percepciones de los usuarios. Sin embargo, existe un 32,0% de los usuarios que la consideran deficiente, lo cual evidencia que el trabajo realizado por los colaboradores, no resulta ser tan integrador y coherente con las metas y objetivos institucionales. Esto naturalmente, no está en la misma línea de pensamiento que teóricamente sostienen (Marañón et al., 2013), en el sentido que la dinámica de la gestión administrativa, implica que el trabajo realizado en la organización debe ser parte de un eje integrador que considere las metas y objetivos, asociados a la coordinación, y movilización de recursos, independientemente de los niveles de la escala jerárquica que se tenga.

Por otra parte, la calidad del servicio está en el nivel de satisfacción y representa el 40,0% de las opiniones de los encuestados. Pero, sin embargo, existe un 29,3% de usuarios que la perciben en un nivel de insatisfacción. Estos resultados corroboran lo que teóricamente sostiene (Camison et al., 2007) en el sentido que la medición de la calidad de un servicio, es mucho más difícil que la medición de la calidad del producto tangible, dado que son percepciones de los usuarios que en alguna medida difieren porque esta asociada a los momentos en los cuales se recibe el servicio, y sobre todos a los niveles de empatía y capacidad de respuesta de los colaboradores que brindan el servicio.

En relación a los ajustes de los modelos se estarían evidenciando la posible dependencia de la calidad del servicio de la gestión administrativa. Así como la dependencia de las dimensiones de la calidad de servicio por parte de la gestión administrativa. Los resultados indican la presencia de ajustes de los modelos en todos los casos, el  $p\_valor < 0.01$ . También el estadístico Chi-cuadrado varía desde 14,580 hasta 108,550. Los coeficientes más altos se obtuvieron entre la variable gestión administrativa y la dimensión y elementos tangibles (Chi-cuadrado = 108,550), seguido de la gestión administrativa y calidad de servicio (Chi-cuadrado = 76,820) y la gestión administrativa y fiabilidad (Chi-cuadrado = 48,522). Asimismo, la gestión administrativa y empatía (Chi-cuadrado = 14,580). Esto significaría el rechazo de la hipótesis nula, implica además que la calidad de servicio y sus correspondientes dimensiones no son independientes de la gestión administrativa. Esto tiene coincidencia con lo que teóricamente sostiene (Thompson, 2017) donde algunas estructuras organizativas están diseñadas para agilizar los procesos y la toma

de decisiones que permitan atender las variaciones y ciertos niveles de complejidad e incertidumbres que se presentan en el contexto.

En referencia a la bondad de ajuste de los modelos, la prueba Chi-cuadrado indica en todos los casos, que  $p\_valor > 0.05$ , lo cual implica que las variables y dimensiones del estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Y por consiguiente, se explica que la calidad del servicio y sus correspondientes dimensiones, dependen de la gestión administrativa. Estos resultados, están en la misma línea que sostienen (Kakouris & Meliou, 2011) en el sentido que en el sector público el rol de las organizaciones en relación a la calidad del servicio se centra en la capacidad de respuesta y la empatía, a los usuarios al satisfacer sus necesidades, lo cual debe estar asociado a la mejora sustantiva de la calidad de servicio respetando ciertos estándares de calidad. Asimismo, en contextos de competitividad de las empresas u organizaciones, la calidad de servicio a los clientes es una de las mayores preocupaciones. En ese sentido, si los clientes se sienten satisfechos con el servicio proporcionado, existirá una base de clientes muy consolidada, y los productos prevalecen en el mercado (Lata & Narta, 2019). En cambio, en el sector público, la calidad del servicio esa asociada con las políticas públicas y con el manejo de los recursos materiales y humanos disponibles por cada entidad. Estos resultados, además coindicen con (Ramirez, 2016), quien concluyó acerca de la existencia de relación directa y baja entre la calidad de servicio en la satisfacción del usuario, lo cual se demuestra mediante el coeficiente de Spearman (0,2705).

En relación, a la prueba Pseudo R cuadrado, donde además el coeficiente de Nagelkerke, varía entre 10,5% y 58,1%. Se observa, además, que el 45,2% de la variabilidad de la calidad del servicio depende de la gestión administrativa. Asimismo, dependen de la gestión administrativa las variabilidades de: 58,1% de los elementos tangibles, el 31,1% de la fiabilidad, 17,1% de la capacidad de respuesta, el 10,5% de la seguridad y finalmente el 11,3% de la empatía. Esto demuestra, en resumen, la dependencia entre las variables investigadas. Asimismo, se corrobora en la práctica lo que teóricamente se sostiene respecto a la dirección que consisten en hacer referencia a las funciones previas como la planeación y organización. La dirección implica: conducción de la organización hacia los objetivos previstos, toma de decisiones para orientar los recursos humanos, genera condiciones para la ejecución de tareas asignadas. Asimismo, se tiene el control, que tiene como función principal verificar los resultados logrados en relación, a la acción organizacional. Su finalidad es identificar los posibles desvíos existentes entre los que se planeó y los resultados que se han logrado (Marcó et al., 2016). Asimismo, la dinámica de la gestión administrativa



implica que el trabajo realizado en la organización debe ser parte de un eje integrador que considere las metas y objetivos, asociados a la coordinación, y movilización de recursos, independientemente de los niveles de la escala jerárquica que se tenga (Marañón, Bauzá, & Yoangel, 2013). También, cuando se habla de la gestión administrativa en salud, se piensa necesariamente en un carácter estratégico de la gestión administrativa, es decir, que la planificación de los servicios está asociada a un carácter de alguna manera un poco táctico, dado que depende también de la capacidad instalada.

## V. CONCLUSIONES

5.1 En referencia al objetivo general, se precisa la incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid, lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 76,820). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 45,2% de la variabilidad de la percepción de la calidad de servicio depende de la gestión administrativa.

5.2 En relación, al primer objetivo específico, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid, lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 108,550). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 51,8% de la variabilidad de los elementos tangibles depende de la gestión administrativa.

5.3 Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad en el cambio del Registro Sanitario de Digemid, lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 48,522). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 31,1% de la variabilidad de la fiabilidad depende de la gestión administrativa.

5.4 En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta en el cambio del Registro Sanitario de Digemid, lo cual se verifica en

primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 24,605). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 17,1% de la variabilidad de la capacidad de respuesta depende de la gestión administrativa.

5.5 En relación con el cuarto objetivo específico, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad en el cambio del Registro Sanitario de Digemidl lo cual se verifica en primer lugar por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 14,580). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 10,5% de la variabilidad de la seguridad depende de la gestión administrativa.

5.6 En referencia con el quinto objetivo específico, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía en el cambio del Registro Sanitario de Digemid. Lo cual se verifica en primer lugar, por la prueba los ajustes de los modelos, con  $p\_valor < 0,05$  y el estadístico (Chi-cuadrado = 15,850). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra que  $p\_valor > 0,05$ , lo cual indica que las variables de estudio se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 11,3% de la variabilidad de la seguridad depende de la gestión administrativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Se recomienda para futuras investigaciones similares, ampliar el número de elementos de la muestra, de manera que los resultados puedan ayudar para la toma de decisiones que conduzcan al mejoramiento de la gestión administrativa y de la calidad de servicio.
- 6.2 Establecer estrategias institucionales para mejorar: la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad en el Registro Sanitario de Digemid.
- 6.3 Aprovechar las experiencias exitosas de otras instituciones u organismos públicos nacionales o de la región, con el propósito de mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio en Digemid.

## REFERENCIAS

- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of SERVQUAL scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 20(1998), 158–169. <https://doi.org/10.3846/btp.2019.15>
- Amaro, M. del C. (2003). Gestión administrativa en medicina familiar TT - Management in family medicine. *Rev. Cuba. Med. Gen. Integr*, 19(4), 2–10. Retrieved from [http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol19\\_4\\_03/mgi08403.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol19_4_03/mgi08403.htm)
- Anguera, M. T., Arnau, J., Ato, M., Martínez, R., Pascual, J., & Vallejo, G. (2010). *Métodos de investigación en psicología*. Madrid: Síntesis. Retrieved from <https://www.casadellibro.com/libro-metodos-de-investigacion-en-psicologia-nddsc/9788477382843/468956>
- Balcazar, A. M. (2019). Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio - Cundinamarca. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 73, 13–32. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n73a01>
- Barbini, F. M., & Masino, G. (2017). *A Reflection*. (Digital Library, Ed.), *ACTION* (Vol. 50). Retrieved from [www.taoprograms.org](http://www.taoprograms.org)
- Batet, M. P. (2011). *Gestión administrativa*. Retrieved from <https://www.elejandria.com/libro/descargar/gestion-administrativa/batet-jimenez-m-pilar/21/3>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Pearson Educación, Ed.) (3ra.). Colombia. Retrieved from <http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni>
- Bernal, C. S. (2017). *Gestión administrativa de los directores y su influencia en la obtención de recursos financieros en las instituciones educativas del distrito de Simón Bolívar de la Región Pasco*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle.” Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1527>
- Cadillo, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallajo. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence)

=1&isAllowed=y

- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. <https://doi.org/8420542628>
- Comas, R., Urrutia, J. A., Llori, K. M., Montes de Oca, J. E., & Álvarez, J. E. (2018). Liderazgo y administración en la pequeña y mediana empresa. *Revista Dilemas Contemporaneos: Educación, Políticas y Valores*, 1(64), 1–17. Retrieved from <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Culebro, J. E. (2014). Modernización administrativa y post-nueva gestión pública de los dilemas y tensiones hacia nuevas formas de coordinación y regulación. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 3(1), 53–74. Retrieved from <http://www.remap.ugto.mx/index.php/remap/article/viewFile/69/63>
- Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Federico Villarreal. Retrieved from [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV\\_FLORES\\_PALOMINO\\_FLORESMILO\\_MAESTRIA\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Navarro, R. E. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.18381/Ap.v9n2.993>
- Gandhi, S. K., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2018). Developing a Scale to Measure Employee Service Quality in Indian Small and Medium Manufacturing Enterprises. *Management Science Letters*, 17(3), 455–474. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.3.005>
- Halushchak, O., & Halushchak, M. (2015). Some aspects of the organizing of administrative management in organizations. *Соціально-Економічні Проблеми І Держава*, 1(12), 230–238. Retrieved from <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2015/15hoyuvo.pdf>
- Hamid, F. S., & Yip, N. (2019). Comparing service quality in public vs private distance education institutions: Evidence based on Malaysia. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 20(1), 17–34. <https://doi.org/10.17718/tojde.522368>
- Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas

- empresas. *Informacion Tecnologica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) (1ra ed.). México, D.F.
- Iqbal, S., Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5, 1–23. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1423770>
- Kakouris, A. P., & Meliou, E. (2011). New Public Management: Promote the Public Sector Modernization Through Service Quality. Current Experiences and Future Challenges. *Public Organiz Rev.*, 11, 351–369. <https://doi.org/10.1007/s11115-010-0134-3>
- Lata, K., & Narta, S. S. (2019). Managing the service quality: comparative study on the behaviour and switching intentions of the customers. *International Journal Of Research in Commerce & Management*, 10(3), 6–10. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136487365&lang=es&site=eds-live>
- López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestria) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, P. A., & Mariño, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, 18(2), 75–93. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/909/90920053004.pdf>
- Marañón, E., Bauzá, E., & Yoangel, J. (2013). El sistema de trabajo como expresión dinámica del proceso administrativo. *Innovación Tecnológica*, 19(4), 1–13. Retrieved from <http://innovacion.ciget.lastunas.cu/index.php/innovacion/article/view/326>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones*. (Universidad Nacional Arturo Jauretche, Ed.) (2a . ed.). Buenos Aires. Retrieved from <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Martinez, S., & Berrios, R. A. (2018). El poder de los comentarios on-line en la Calidad del servicio hotelero de León de Nicaragua. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(2), 309–320. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.022>
- Medina, A., & Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3). Retrieved from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mejias, A., Calderón, H., & Contreras, C. (2016). Evaluación de la calidad de servicio en un grupo farmaceutico en Venezuela. *Revista Ingeniería Industria*, 15(3), 253–266. Retrieved from <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/2944>
- Min, J., Lin, C.-L., & Tang, V. H.-W. (2018). Evaluating Service Quality of Leisure Farms: the Taiwan Case. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 11(1), 1–16. [https://doi.org/2018-0852\\_IJOI](https://doi.org/2018-0852_IJOI) <http://www.ijoi-online.org/EVALUATING>
- Montoya, C. A. (2011). El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación en la Gestión Administrativa. *Visión de Futuro*, 15(2), 1–25. Retrieved from [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082011000200003](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082011000200003)
- Morelos, J., Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). Modelo de diagnóstico para la gestión administrativa en la actividad de comercialización del sector eléctrico en Colombia. *Gestión & Desarrollo*, 7(2), 63–77. Retrieved from [https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/3\\_sectoreléctrico.pdf](https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/3_sectoreléctrico.pdf)
- Müggenburg, M. C., & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 4(1). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Muñoz, J. M., & Arias, M. (2018). *Regresión ordinal y sus aplicaciones*. Sevilla. <https://doi.org/Universidad de Sevilla>
- Ojogwu, A. E. (2017). *Administrative and management theories , principles and practice*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/317830043\\_ADMINISTRATIVE\\_AND\\_MANAGEMENT\\_THEORIES\\_PRINCIPLES\\_AND\\_PRACTICE](https://www.researchgate.net/publication/317830043_ADMINISTRATIVE_AND_MANAGEMENT_THEORIES_PRINCIPLES_AND_PRACTICE)
- Oliva, J. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 24–80. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Pal, K. (2017). *Management Concepts and Organizational Behaviour*. Retrieved from



- <http://www.ddegjust.ac.in/studymaterial/mcom/mc-101.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Article in Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/304344168>
- Parodi, D., & Medina, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile, 24(2), 115–118.
- Pinzón, S. O., & Saura, I. G. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de literatura, 24(43), 35–57.
- Ramirez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Sabogal, C. I., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. (Tesis de Maestría) Universidad Libre de Colombia. Retrieved from <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS CLARA INES SABOGAL A Y JOHANNA VARGAS A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Soriano de Silva, L., & Siancas, C. de L. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad Privada del Norte. Retrieved from <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza Soriano de Silva Claudia Milsa - Siancas Ascoy Cecilia de Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Staniszakis, W. (2014). Supporting Administrative Knowledge Processes, (May). <https://doi.org/10.1007/3-540-46138-8>
- Thompson, J. D. (2017). *Organizations in action: Social Science bases of Administrative Theory*. (Rotledge, Ed.). London. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315125930>
- Tipián, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallajo. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipián\\_ESM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipián_ESM.pdf?sequence=1)
- Torrado, J. (2011). La revisión del modelo de gestión pública: efectos de la reposición del

- ámbito privado en el marco jurídico público. *Revista de Derecho UNED*, (8), 513–547. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/259287542\\_LA\\_REVISION\\_DEL\\_MODELO\\_DE\\_GESTION\\_PUBLICA\\_EFECTOS\\_DE\\_LA\\_REPOSICION\\_DEL\\_AMBITO\\_PRIVADO\\_EN\\_EL\\_MARCO\\_JURIDICO\\_PUBLICO\\_MADRID\\_UNIVERSIDAD\\_NACIONAL\\_DE\\_EDUCACION\\_A\\_DISTANCIA\\_ESPANA](https://www.researchgate.net/publication/259287542_LA_REVISION_DEL_MODELO_DE_GESTION_PUBLICA_EFECTOS_DE_LA_REPOSICION_DEL_AMBITO_PRIVADO_EN_EL_MARCO_JURIDICO_PUBLICO_MADRID_UNIVERSIDAD_NACIONAL_DE_EDUCACION_A_DISTANCIA_ESPANA)
- Vazquez, E. S. (2015). Medición de la Calidad del Servicio para Agentes de Suscripción en Revistas Digitales a través del Modelo Servqual. *Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 3(1), 53–68. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1687765145/63AC96DCDD24AECpq/12?accountid=37408>
- Vélez, S. C. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 53(39), 57–74. Retrieved from [https://scholar.google.com/scholar\\_url?url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf&hl=es&sa=T&oi=gsb-gga&ct=res&cd=0&d=7010600292776220176&ei=KJAbXa-oCLzQsQKyhKO4Cw&scisig=AAGBfm1Uomw\\_1Bp43IC69eyx9te6rUpHmQ](https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf&hl=es&sa=T&oi=gsb-gga&ct=res&cd=0&d=7010600292776220176&ei=KJAbXa-oCLzQsQKyhKO4Cw&scisig=AAGBfm1Uomw_1Bp43IC69eyx9te6rUpHmQ)
- Villamil, J. E. (2010). Importancia de las herramientas administrativas requeridas para la planeación y gestión de las actividades de mantenimiento hospitalario en las instituciones de salud. *Umbral Científico*, 1(16), 40–46. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30418644006>

## **Anexos**

Matriz de consistencia						
Título: Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid						
Autor: Br. Rosa Haydee Miñano Montes						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid?  <b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid?  ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid?  ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  <b>Objetivos específicos:</b> Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid.	<b>Hipótesis general:</b> Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  <b>Hipótesis específicas:</b> Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de los elementos tangibles de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la fiabilidad de cambios del Registro Sanitario de Digemid.  Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la capacidad de respuesta de cambios del Registro Sanitario de Digemid.	Variable independiente: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Planeación	Objetivos Metas Acciones a realizar	1, 2, 3, 4	Deficiente 4 - 10  Regular 11 - 15  Buena 16 - 20  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	Estructuración de la organización Distribución del trabajo Formación de equipos de trabajo Coordinación de tareas Delegación de responsabilidades	5, 6, 7, 8, 9	
			Dirección	Hacer referencias a las planeación y organización Conducción de la organización Ejecución de tareas Toma de decisiones	10,11, 12, 13	
			Control	Verificar resultados Identificar problemas	14, 15, 16, 17	

<p>¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid?</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid</p>	<p>Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la seguridad de cambios del Registro Sanitario de Digemid.</p> <p>Existe influencia la gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la empatía de cambios del Registro Sanitario de Digemid.</p>	<b>Variable dependiente: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones Equipamiento de las instalaciones	De 1 a 4	Muy en desacuerdo (1)	Insatisfecho 22- 66 Aceptable 67 - 110 Satisfecho 111 -154
			Fiabilidad	Interés para resolver problemas Cumplimiento de promesas Respeto de plazos No se cometen errores	De 5 a 9	En desacuerdo (2) Más bien en desacuerdo (3)	
			Capacidad de respuesta	Comunicación con el cliente Disposición para brindar ayuda Rapidez en la atención	De 10 a 13	Indiferente (4) Más bien de acuerdo (5)	
			Seguridad	Generan confianza Clientes seguros con su proveedor Demuestran amabilidad Se demuestra conocimiento y formación	De 14 a 17	De acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	
			Empatía	Se efectúa atención personalizada Se establecen horarios adecuados a las necesidades del cliente Se demuestra preocupación por las necesidades de los clientes.	De 18 a 22		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo de estudio:</b> básico</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, correlacional causal</p> <p><b>Método:</b> hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> usuarios de dispositivos médicos de cambios del Registro Sanitario de Digemid</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No aleatorio</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> intencionada de 150 usuarios</p>	<p><b>Variable independiente:</b> gestión administrativa</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p>Autor: Rosa Haydee Miñano Montes Año: 2019 Tiempo de aplicación: 8 minutos Ámbito de Aplicación: Digemid Forma de Administración: Individual</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), adaptado por Rosa Haydee Miñano Montes Año: 2019 Tiempo de aplicación: 10 minutos Ámbito de Aplicación: Digemid Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Los datos obtenidos en la muestra seleccionada de la población, han sido procesados en el programa estadístico SPSS, el cual ha permitido establecer niveles o categorías para cada dimensión y para cada variable, así como la generación de resultados en tablas y figuras con su correspondiente análisis descriptivo.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>También, para el análisis inferencial o prueba de hipótesis, se utilizó el estadístico de regresión logística ordinal, por ser el adecuado en este caso que se quiere probar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, atendiendo, además a la naturaleza de los instrumentos que tienen escala ordinal o politómica. Asimismo, conviene precisar que todo este proceso se enmarca dentro del método hipotético deductivo, el cual va de lo particular a lo general. Es decir, este es un método de razonamiento que toma conclusiones generales para arribar a explicaciones particulares, como lo sostiene (Bernal, 2010).</p>

## ANEXO 2: CUESTIONARIOS



### CUESTIONARIO

Estimado (a) cliente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión administrativa de la Digemid en el proceso de cambio de Registro Sanitario, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para una adecuada atención de los usuarios. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### ESCALA VALORATIVA

Puntaje	Código	Escala
1	N	Nunca
2	CN	Casi nunca
3	AV	A veces
4	CS	Casi siempre
5	S	Siempre

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN PLANEACIÓN		N	CN	AV	CS	S
1	Según su criterio, la Gestión de la Gerencia Administrativa de Digemid, tiene objetivos claros para atenderlo (a) en los tramites del Registro Sanitario.					
2	Considera Ud. que la Gerencia Administrativa del Digemid, planifica las estrategias adecuadas para atender a los usuarios.					
3	Considera Ud. que la Gerencia Administrativa de Digemid, cumple con las metas de atención al público usuario en el Registro Sanitario.					
4	Considera que las acciones que realizan los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, están debidamente planificadas y estructuradas.					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN		N	CN	AV	CS	S
5	Cree Ud. que la Gerencia Administrativa de Digemid, esta adecuadamente estructurada y articulada.					
6	En las dependencias donde ha sido atendido (a), se evidencia que la distribución del trabajo en los colaboradores está en relación a sus competencias profesionales.					
7	Ha observado que los colaboradores que lo (a) han atendido realizan sus funciones en equipo.					
8	Considera Ud. que, en el proceso de atención a los usuarios del Registro Sanitario, los colaboradores han coordinado adecuadamente la distribución de sus tareas.					
9	Ud. ha observado que, en las oficinas de Digemid, existe delegación de responsabilidades entre los colaboradores.					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN		N	CN	AV	CS	S
10	Cree Ud. que la toma de decisiones que se han ejecutado, para mejorar la atención al usuario, son adecuadas.					
11	La toma de decisiones de la Gerencia Administrativa de Digemid, favorecen los trámites de los usuarios de Digemid.					

12	Los problemas que tienen los usuarios para el Registro sanitario en Digemid, se realizan con celeridad.					
13	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, lo atienden con un trato cordial.					
	<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
14	Cree Ud. que la toma de decisiones que se han ejecutado, para mejorar la atención al usuario, son adecuadas.					
15	La toma de decisiones de la Gerencia Administrativa de Digemid, favorecen los trámites de los usuarios de Digemid.					
16	Los problemas que tienen los usuarios para el Registro sanitario en Digemid, se realizan con celeridad.					
17	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, lo atienden con un trato cordial.					

¡Muchas gracias



## CUESTIONARIO

Estimado (a) Cliente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Calidad de servicio de la Digemid en el proceso de cambio de Registro Sanitario, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para una adecuada atención de los usuarios. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### ESCALA VALORATIVA

Puntaje	Escala
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Más bien en desacuerdo
4	Indiferente
5	Más bien de acuerdo
6	De acuerdo
7	Muy de acuerdo

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
1	El equipamiento de las oficinas de atención al usuario en la Gerencia Administrativa de Digemid, muestran un aspecto moderno							
2	Las instalaciones físicas que tiene la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran visualmente atractivas							
3	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran con apariencia pulcra.							
4	Todos los elementos tangibles (equipos, útiles de escritorio, ambientes físicos) se muestran atractivos.							
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
5	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, cumplen con todas las promesas que hacen a los usuarios.							
6	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, muestran interés en la resolución de problemas.							
7	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, realizan los servicios solicitados por los usuarios a la primera.							
8	Cuando Ud. realiza tramites para el registro sanitario de los productos en la Gerencia Administrativa de Digemid, los colaboradores cumplen con el plazo prometido.							
9	En los trámites que Ud. realiza en la Gerencia Administrativa de Digemid, los colaboradores cometen errores.							
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	N	CN	AV			CS	S
10	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son comunicativos							
11	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son rápidos en la atención al usuario							

12	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, están dispuestos para ayudarlo en sus tramites de Registro Sanitario.							
13	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, responden a sus consultas o reclamos.							
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>			<b>CS</b>	<b>S</b>
14	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, le transmiten confianza.							
15	Ud. como usuario, se siente seguro(a) con la atención deferente que recibe en las oficinas de la Gerencia Administrativa de Digemid.							
16	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran amables con los usuarios.							
17	Considera Ud. que los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son profesionalmente competentes para el servicio que brindan.							
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>			<b>CS</b>	<b>S</b>
18	La gerencia administrativa de Digemid, tiene una política de atención individualizadas con el usuario.							
19	El horario de atención para los tramites de Registro Sanitario en Digemid, son convenientes para Ud.							
20	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid atienden en forma individualizada a los usuarios							
21	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran preocupación por los intereses de los usuarios.							
22	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran comprensión por las necesidades de los usuarios.							

¡Muchas gracias!

### ANEXO 3

#### TABLAS DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

##### *Operacionalización de la gestión administrativa*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Objetivos	1, 2, 3, 4		
	Metas			
	Acciones a realizar			
Organización	Estructuración de la organización	5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 4 - 10 Regular 11 - 15 Buena 16 - 20
	Distribución del trabajo			
	Formación de equipos de trabajo			
	Coordinación de tareas			
	Delegación de responsabilidades			
	Hacer referencias a las planeación y organización			
Dirección	Conducción de la organización	10,11, 12, 13		
	Ejecución de tareas			
	Toma de decisiones			
Control	Verificar resultados	14, 15, 16, 17		
	Identificar problemas			

Tabla 2

##### *Operacionalización de la calidad de servicio*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones	De 1 a 4		
	Equipamiento de las instalaciones			
Fiabilidad	Interés para resolver problemas	De 5 a 9	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Más bien en desacuerdo (3) Indiferente (4) Más bien de acuerdo (5) De acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Insatisfecho 22- 66 Aceptable 67 - 110 Satisfecho 111 -154
	Cumplimiento de promesas			
	Respeto de plazos			
Capacidad de respuesta	No se cometen errores	De 10 a 13		
	Comunicación con el cliente			
Seguridad	Disposición para brindar ayuda	De 14 a 17		
	Rapidez en la atención			
	Generan confianza			
	Clientes seguros con su proveedor			
	Demuestran amabilidad			

Empatía	Se demuestra conocimiento y formación	
	Se efectúa atención personalizada	
	Se establecen horarios adecuados a las necesidades del cliente	
	Se demuestra preocupación por las necesidades de los clientes.	De 18 a 22

---

## ANEXO 4:

### RESULTADOS DEL ANALISIS DE CONFIABILIDAD

#### RELIABILITY

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

#### Fiabilidad

Notas		
Salida creada		10-JUN-2019 08:04:15
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\ROSA MIÑANO\PUEBA PILOTO ROSA MIÑANO.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	30
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis

RELIABILITY

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4  
p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12  
p13 p14 p15 p16 p17

/SCALE('ALL VARIABLES')  
ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

## Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	17

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	59,93	119,720	,421	,916
p2	59,57	107,426	,826	,904
p3	59,87	113,361	,586	,912
p4	59,27	121,513	,252	,921
p5	60,07	112,340	,583	,912
p6	59,67	116,851	,461	,915
p7	59,73	110,478	,727	,908
p8	59,87	109,361	,746	,907
p9	59,70	110,079	,726	,908
p10	59,77	114,116	,577	,912
p11	59,50	118,672	,386	,917
p12	59,50	109,017	,823	,905
p13	59,70	111,666	,786	,907
p14	59,33	116,437	,631	,911
p15	60,07	116,961	,530	,913
p16	59,17	118,695	,539	,913
p17	59,70	116,769	,604	,912

### RELIABILITY

/VARIABLES=p18 p19 p20 p21 p22 p23 p24 p25 p26 p27 p28 p29 p30 p31 p32 p33 p34 p35 p36 p37 p38 p39

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

## Fiabilidad

Notas		
Salida creada		10-JUN-2019 08:04:37
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\ROSA MIÑANO\PUEBA PILOTO ROSA MIÑANO.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	30
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY  /VARIABLES=p18 p19 p20 p21 p22 p23 p24 p25 p26 p27 p28 p29 p30 p31 p32 p33 p34 p35 p36 p37 p38 p39  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA  /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01



## Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p18	72,90	187,541	,466	,888
p19	72,07	188,202	,584	,885
p20	72,43	183,909	,650	,883
p21	72,67	194,989	,430	,889
p22	72,70	185,390	,649	,883
p23	72,77	185,495	,673	,883
p24	72,90	189,472	,542	,886
p25	72,80	187,062	,526	,886
p26	73,03	186,723	,608	,884
p27	72,73	187,720	,532	,886

p28	73,20	184,924	,570	,885
p29	73,23	190,461	,512	,887
p30	73,47	184,809	,568	,885
p31	72,23	194,392	,325	,891
p32	72,13	184,051	,581	,885
p33	72,33	182,644	,604	,884
p34	72,33	181,540	,583	,884
p35	72,73	188,961	,523	,886
p36	72,73	187,513	,539	,886
p37	72,43	193,013	,403	,889
p38	72,57	196,047	,266	,893
p39	72,40	195,697	,113	,906

---

## Base de datos de la prueba piloto

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39
1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4
3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2
4	2	1	2	5	3	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	6
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	3	3	1	1	4	3	3	4
6	3	4	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	2	5	3	3	6
7	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	4	2	4	2	2
8	3	5	4	5	1	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	2	2	4	4	3	5	4	5	1	4	1	5	5	4
9	2	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	2	5	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	4	5	3	2	2	3	3	4	5
10	5	4	4	5	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
11	3	2	2	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	4	2	5	4	5
12	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1
13	4	4	2	1	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	3	3	2	1
14	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	5	5	5	5	4	3	5	5	6
15	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	4	5	4	3	4	5	4
16	4	4	4	3	3	1	2	1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	2	1	1	5	3	5	3	2	2
17	4	4	4	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	5	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	1	1	5	1	3	1	1	5
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2
19	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5
20	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5	3	4	3	4	4	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	4	1	2	4	4	1	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2
22	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	6
23	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2
24	3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1
25	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	5	3	4	4	4	7
26	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3
27	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4

28	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	6
29	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6
30	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	6

## Base de datos

Nº	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN				CONTROL				ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	4	1	4	6	7	7	3	4	3
3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	6	7	5	3	4	3	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	1	5	6	6	6	2	6	5
5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	5	3	7	3	3	2	3	2	5
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	4	4	7	1	7	4	6	2	3
7	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	7	4	5	4	7	5	2	5	6
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	7	4	6	7	1	1	7	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	4	1	4	5	6	2
10	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	4	5	5	6	1	5	5	5
11	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	4	5	6	2	4	5	6	6	1
12	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	7	2	1	7	5	1	4	7	2
13	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	5	1	3	4	2	6	6	4	2
14	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	7	2	5	1	1	2	2	4
15	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	7	1	7	1	5
16	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	7	7	1	6	2	7	7	3
17	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	7	1	4	5	1	7	3	3	6
18	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	5	6	6	4	4	3	7	5	1
19	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	2	6	3	1	7	5	3	4
20	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	6	4	7	5	1	5	4	2
21	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	6	7	1	3	1	6	5	2	4
22	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	7	5	1	5	7
23	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	6	4	7	1	3	2	7	7	3
24	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	7	4	1	5	3	3	4
25	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	6	2	5	4	6	6

26	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	5	1	3	6	3	4
27	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	6	5	3	1	5	4	3
28	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	7	1	5	7	4	3	5	6
29	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	6	1	7	7	2	1	2	6	3
30	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	2	2	5	1	6	7	2
31	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	7	6	5	5	6	2	7
32	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	4	2	7	4	7	5	2	5	3
33	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	6	4	5	4	6	2	4	4	7
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	2	5	3	3	3	6	3	7	7	1
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	2	2	1
36	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	5	1	1	3	1	4
37	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	7	1	2	4	7	5	3	7
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	7	4	7	3	1	5	6	2
39	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	7	5	1	3	3	5	7	2	4
40	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	6	5	3	7	6	6	4	2	5
41	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	5	3	5	6	5	5	6
42	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	4	7	2	4	5	6
43	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	5	2	4	7	3	1	7	6	2
44	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	6	5	6	5	4	7	3	7
45	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	6	1	1	3	1	1	4	3	3
46	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	2	6	7	5	2	4	7	1	1
47	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	7	3	5	3	2	3	4	6
48	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	6	7	4	4	6	2	5	3
49	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	5	4	5	6	6	4	2
50	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	7	7	1	7	3
51	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	3	2	7	3	2	4	1	7
52	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	7	2	3	7	3	5	7	3
53	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	7	5	4	6	2	5	1	4
54	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	7	2	3	5	3	3	2	2	2
55	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	6	2	7	1	6	7	2	6	7

56	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	5	3	1	6	1	6	3	1
57	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	7	1	6	2	4	5	6	7
58	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	2	7	5	6	5	4	6
59	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	6	1	7	2	6	2	2
60	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	6	1	5	5	6	6	1	1
61	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	6	6	2	6	2	2	7	7
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	7	1	2	5	1	3	5
63	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	6	3	2	7	7	3	7	6	2
64	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	7	7	7	3	2	6	2	3	1
65	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	5	4	6	5	6	3	1	6
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	1	6	4	2	1	1	5
67	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	6	2	1	6	3	6	1	5
68	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	7	4	6	6	2	7	4	3	1
69	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	7	4	4	4	3	6	2	7	7
70	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	5	1	6	1	1	4
71	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	6	2	7	6	3	4	6	3	3
72	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	1	2	6	1	6	1	5
73	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	6	1	3	4	1	2	6	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	5	7	7	3	6	1	4	1	1
75	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	5	1	4	2	1	3	5	4
76	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	7	5	1	6	6	4	7	7	6
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	2	4	4	5	6	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	2	4	4	6	3	2	1
79	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	7	5	6	6	5	2	1	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	5	2	6	4	4	7	7	2
81	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	5	2	3	2	1	3	3	5	5
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	7	1	5	3	5	7	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	4	4	2	3	7	7	7	2	4
84	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	6	2	4	5	1	7	1	3	5
85	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	5	3	3	6

86	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	6	6	6	7	6	3	4	5	
87	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	7	6	6	4	3	4	5	3	3	
88	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	6	7	5	1	7	1	7	3	6	
89	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	1	5	1	4	7	7	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	5	3	5	1	3	4	6	2	
91	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	4	6	5	2	3	4	
92	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	3	7	4	3	2	6	2	5	1	4	
93	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	6	1	1	3	1	4	7	3	6	
94	2	4	2	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	3	3	2	1	7	1	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	4	4	3	4	7	6	6
96	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	1	4	2	5	1	1	6	4	
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	6	2	5	4	1	7	3	1
98	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	1	5	1	3	3	1	1	6	
99	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	6	2	2	2	3	7	4	6	3	
100	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	5	4	5	1	4	7	1	2	
101	3	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	7	7	4	7	1	6	6	2	
102	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	7	5	3	1	2	3	1	5	5	
103	4	4	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	7	2	4	6	7	6	1	
104	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	6	5	6	7	3	1	4	6	
105	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	6	3	6	5	7	4	
106	4	4	4	3	3	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	7	5	5	5	2	4	5	3	1	
107	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	7	1	1	6	3	1	3	5	
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	7	4	5	4	6	1	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	5	6	5	4	5	
110	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	7	7	2	7	4	1	6	6	6	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	7	6	2	4	2	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	2	2	1	
113	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	7	4	2	4	3	2	7	7	
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	7	6	4	7	7	4	
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	7	4	2	1	7	7	6	7	7	



116	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	7	3	1	7	3	6	4	3
117	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	1	5	4	7	4	4	2
118	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	6	7	6	3	4	2	1
119	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	6	7	1	1	6	1	6	6	6
120	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	5	6	7	2	4	4	2
121	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	2	1	7	1	4	4	7
122	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	2	2	3	3	5	3	1	2	6	1	5	6	4	2	6	5
123	2	2	1	1	5	4	4	5	5	5	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2	6	1	5	2	1	3
124	2	3	3	2	5	4	4	4	4	5	2	3	2	2	3	4	3	1	3	4	1	6	5	2	1	3
125	3	3	3	2	5	5	3	5	3	5	2	2	1	1	2	4	1	4	2	4	6	4	6	4	1	1
126	3	3	2	1	3	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	2	4	4	5	4	2	7	6	7	1
127	2	2	2	2	5	3	3	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	5	3	7	3	7	5	2	1	2
128	3	3	2	2	5	4	5	4	4	5	2	2	3	3	1	5	2	7	2	1	4	3	1	4	6	5
129	1	1	1	1	5	3	3	5	5	5	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	7	7	1	7	4	2
130	3	2	2	1	3	4	2	1	1	3	3	3	2	2	1	5	2	7	4	6	1	5	3	5	7	7
131	3	2	2	1	5	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	5	1	1	5	4	1	6	3	7	4	1
132	3	3	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	1	2	5	3	6	7	1	3	5	7	2
133	3	3	2	1	5	5	4	5	4	5	3	3	3	1	1	5	2	5	4	7	1	6	4	5	6	5
134	3	3	2	2	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	2	4	1	2	1	1	1	7	6	5	1	6
135	3	3	2	1	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	5	2	1	2	6	5	1	7	2	5	3
136	3	3	2	1	5	5	2	5	2	5	3	3	3	3	3	5	5	6	6	6	7	7	2	5	1	2
137	3	3	2	1	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	5	5	2	3	1	2	5	4
138	3	3	2	1	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	1	4	3	6	2	1	1	7	5	2	7	7
139	3	3	2	1	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	6	4	7	4	4	4	4	6	2
140	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	2	3	6	6	5	7
141	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	5	5	3	3	2	7	2
142	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3	2	2	1	3	2	7	7	1	3	7	7	6	3	2
143	3	3	2	1	5	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	4	3	6	4	1	4	5	4	7	4	5
144	3	3	3	2	5	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	5	4	2	1	6	2	6	4
145	3	3	3	2	5	3	4	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	6	5	1	5	5	6	7	5	1

146	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	7	4	7	3	1	4	7	5	5
147	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	5	4	6	4	2	3	7	7	3
148	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	5	1	5	2	3	3	2
149	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	7	1	7	6	6	3	6	7
150	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	6	6	4	5	7	1	1	4

Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				
1	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39
2	1	2	3	3	3	2	3	1	3	6	4	1	1
3	4	2	3	2	3	3	2	3	6	6	5	3	4
4	4	1	3	1	1	3	2	2	4	1	3	5	2
5	7	2	3	2	1	2	1	2	6	6	4	2	6
6	7	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	4
7	3	3	2	2	2	2	2	3	2	5	5	6	6
8	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	4	2
9	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	4
10	7	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	5	5
11	3	2	2	1	2	3	1	2	2	4	3	6	2
12	7	3	3	2	2	2	2	3	6	6	5	5	5
13	6	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	1
14	3	2	2	2	3	2	2	3	3	5	7	7	1
15	2	2	2	2	3	3	2	3	6	5	6	4	6
16	5	3	3	2	3	3	1	2	6	6	4	1	4
17	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	6	5	2
18	1	2	3	2	2	3	3	2	5	5	5	3	5
19	2	2	3	2	3	3	2	3	5	4	3	4	2
20	5	1	2	2	2	2	1	2	7	4	6	2	5
21	5	2	2	2	3	3	3	2	6	2	7	1	2
22	6	3	3	2	3	3	3	2	4	6	2	1	2
23	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	6	1	6
24	7	3	3	3	3	2	2	3	5	4	2	3	2
25	6	3	3	3	3	3	3	2	5	2	3	5	1
26	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	4	7
27	1	3	2	3	3	3	3	2	7	4	3	3	3
28	7	3	2	3	3	3	3	2	4	1	6	7	4
29	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	7	3	6
30	6	3	2	2	3	3	3	2	3	4	5	5	6
31	6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	6
32	5	2	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	3
33	1	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2
34	4	1	3	1	1	3	2	2	4	3	2	1	6
35	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	5	5	1
36	5	2	2	1	2	2	1	2	1	6	2	5	2
37	7	3	2	2	2	2	2	3	2	6	1	6	3
38	7	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	6	2
39	6	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	1
40	7	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	4	5
41	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	5	2	5
42	6	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	4
43	5	2	3	2	3	3	3	2	5	4	3	1	5
44	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	6	4	6

45	3	2	2	2	3	3	2	3	7	1	1	1	4
46	2	3	3	2	3	3	1	2	7	3	5	4	3
47	6	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	5	5
48	4	2	3	2	2	3	3	2	5	4	5	2	1
49	7	2	3	2	3	3	2	3	6	3	7	1	4
50	6	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	5
51	7	2	2	2	3	3	3	2	3	1	4	6	4
52	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	7	3	3
53	2	3	3	2	3	3	3	2	4	6	4	5	5
54	7	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	4
55	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	7	5	1
56	7	3	3	3	3	2	3	1	5	2	5	3	7
57	5	3	2	3	3	3	3	2	3	6	5	4	6
58	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	6	7	7
59	7	3	2	2	3	3	3	2	5	4	2	3	5
60	4	3	2	2	3	3	3	2	4	1	5	5	6
61	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5
62	7	1	1	3	3	3	3	3	3	6	4	1	2
63	1	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	2	3
64	7	3	2	2	3	3	2	3	6	4	4	6	5
65	4	3	2	3	3	3	3	2	6	4	3	3	6
66	1	3	3	3	3	3	3	2	6	2	2	2	6
67	1	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	7
68	7	3	3	2	3	3	3	2	6	4	6	6	1
69	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	7	7	6
70	2	2	2	2	3	3	3	2	2	7	3	5	7
71	3	3	3	3	1	3	1	2	5	4	7	4	1
72	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	7	1	5
73	6	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1
74	3	1	1	3	3	3	3	2	5	6	2	3	5
75	3	3	3	1	1	3	1	2	4	3	5	5	4
76	5	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4
77	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	5
78	6	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	5	4
79	4	2	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	5
80	2	3	3	3	3	1	2	1	2	6	2	4	6
81	1	2	3	3	2	2	2	3	3	5	5	3	3
82	1	3	3	3	3	3	3	3	6	5	7	1	4
83	2	2	3	3	3	2	2	1	6	3	3	6	2
84	5	3	3	3	3	3	2	3	5	2	6	3	5
85	2	2	3	3	3	3	2	2	5	2	5	4	6
86	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	3	6	7
87	1	2	3	3	3	3	2	2	5	4	6	2	3
88	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	5	1	3
89	4	3	3	3	3	3	2	2	4	1	5	2	4
90	6	3	3	3	3	2	2	3	1	5	3	6	5

91	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	7	5	3
92	7	3	4	4	4	2	1	3	3	6	4	5	4
93	1	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4
94	3	4	4	4	4	4	4	2	6	5	5	4	5
95	7	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	1	3
96	7	4	4	4	4	4	4	4	2	6	5	4	6
97	4	4	4	4	3	4	4	3	6	3	6	4	6
98	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	7	6	6
99	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5
100	3	2	3	3	4	3	4	4	1	3	2	3	3
101	3	3	4	4	4	3	4	4	6	5	2	3	1
102	7	4	3	3	4	2	4	3	2	5	7	1	3
103	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	2	4
104	6	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	6	1
105	7	2	3	3	3	3	3	3	5	1	7	5	7
106	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	1	2
107	7	4	4	3	4	4	4	4	4	1	6	6	7
108	2	4	4	4	4	4	4	3	3	6	5	5	6
109	7	4	4	4	4	4	4	4	5	7	3	4	4
110	7	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	1	5
111	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3
112	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2
113	4	4	4	4	4	3	4	4	1	2	4	2	2
114	7	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	1
115	6	3	4	4	4	3	4	4	2	1	7	2	4
116	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	6	2	7
117	6	3	4	4	4	3	4	3	5	2	6	6	4
118	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	7	6	7
119	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	7	5	4
120	1	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3
121	1	4	4	4	4	4	4	4	4	6	3	2	5
122	4	2	2	3	3	5	3	1	7	4	4	5	4
123	3	1	2	2	2	2	3	2	6	5	3	1	2
124	5	2	3	2	2	3	4	3	4	5	2	5	6
125	2	2	2	1	1	2	4	1	4	5	3	6	4
126	1	2	2	2	2	2	5	2	6	6	4	4	6
127	6	3	2	3	3	2	4	2	5	6	6	3	5
128	4	2	2	3	3	1	5	2	6	2	4	5	5
129	6	1	2	1	1	1	1	2	6	1	2	6	6
130	2	3	3	2	2	1	5	2	2	1	5	5	2
131	2	3	3	2	2	2	5	1	4	3	6	5	1
132	2	3	3	3	3	3	1	2	5	6	6	5	6
133	4	3	3	3	1	1	5	2	3	1	6	6	6
134	4	3	3	3	3	2	4	1	6	6	7	4	3
135	4	3	3	3	3	2	5	2	4	6	5	4	5
136	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	7	3	1

137	5	3	3	3	3	1	2	1	6	1	2	3	5
138	1	3	3	3	3	1	4	3	2	4	7	4	1
139	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	5	3
140	1	3	3	3	3	2	4	3	1	1	7	2	3
141	6	3	3	3	3	3	1	3	1	1	6	4	2
142	6	3	3	2	2	1	3	2	3	6	1	4	4
143	4	3	3	3	2	2	4	3	4	5	4	3	3
144	5	3	3	3	2	3	3	4	7	5	3	5	1
145	6	3	3	3	2	3	3	3	5	6	2	5	7
146	3	3	3	2	2	3	3	3	6	2	7	4	5
147	7	3	3	2	2	3	3	4	2	5	2	1	4
148	3	3	3	3	2	3	4	3	6	4	6	3	3
149	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	5	4
150	5	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	5	4

## Certificados de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Según su criterio, la Gestión de la Gerencia Administrativa de Digemid, tiene objetivos claros para atenderlo (a) en los tramites del Registro Sanitario.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que la Gerencia Administrativa del Digemid, planifica las estrategias adecuadas para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que la Gerencia Administrativa de Digemid, cumple con las metas de atención al público usuario en el Registro Sanitario.	✓		✓		✓		
4	Considera que las acciones que realizan los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, están debidamente planificadas y estructuradas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree Ud. que la Gerencia Administrativa de Digemid, esta adecuadamente estructurada y articulada.	✓		✓		✓		
6	En las dependencias donde ha sido atendido (a), se evidencia que la distribución del trabajo en los colaboradores está en relación a sus competencias profesionales.	✓		✓		✓		
7	Ha observado que los colaboradores que lo (a) han atendido realizan sus funciones en equipo.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que, en el proceso de atención a los usuarios del Registro Sanitario, los colaboradores han coordinado adecuadamente la distribución de sus tareas.	✓		✓		✓		
9	Ud. ha observado que, en las oficinas de Digemid, existe delegación de responsabilidades entre los colaboradores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree Ud. que la toma de decisiones que se han ejecutado, para mejorar la atención al usuario, son adecuadas.	✓		✓		✓		
11	La toma de decisiones de la Gerencia Administrativa de Digemid, favorecen los trámites de los usuarios de Digemid.	✓		✓		✓		
12	Los problemas que tienen los usuarios para el Registro sanitario en Digemid, se realizan con celeridad.	✓		✓		✓		
13	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, lo atienden con un trato cordial.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cree Ud. que la toma de decisiones que se han ejecutado, para mejorar la atención al usuario, son adecuadas.	✓		✓		✓		

15	La toma de decisiones de la Gerencia Administrativa de Digemid, favorecen los trámites de los usuarios de Digemid.	✓		✓		✓	
16	Los problemas que tienen los usuarios para el Registro sanitario en Digemid, se realizan con celeridad.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, lo atienden con un trato cordial.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

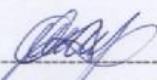
Apellidos y nombres del juez validador <sup>(C)</sup> Dr. Mg: NOEL ALCAZ ZAPATA    DNI: 06164282

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

8 de Junio del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El equipamiento de las oficinas de atención al usuario en la Gerencia Administrativa de Digemid, muestran un aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas que tiene la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran con apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Todos los elementos tangibles (equipos, útiles de escritorio, ambientes físicos) se muestran atractivos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, cumplen con todas las promesas que hacen a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, muestran interés en la resolución de problemas.	✓		✓		✓		
7	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, realizan los servicios solicitados por los usuarios a la primera.	✓		✓		✓		
8	Cuando Ud. realiza tramites para el registro sanitario de los productos en la Gerencia Administrativa de Digemid, los colaboradores cumplen con el plazo prometido.	✓		✓		✓		
9	En los trámites que Ud. realiza en la Gerencia Administrativa de Digemid, los colaboradores cometen errores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son comunicativos	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son rápidos en la atención al usuario	✓		✓		✓		
12	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, están dispuestos para ayudarlo en sus tramites de Registro Sanitario.	✓		✓		✓		
13	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, responden a sus consultas o reclamos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, le transmiten confianza.	✓		✓		✓		
15	Ud. como usuario, se siente seguro(a) con la atención deferente que recibe en las oficinas de la Gerencia Administrativa de Digemid.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, se muestran amables con los usuarios.	✓		✓		✓		

17	Considera Ud. que los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son profesionalmente competentes para el servicio que brindan.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	La gerencia administrativa de Digemid, tiene una política de atención individualizadas con el usuario.	✓		✓		✓		
19	El horario de atención para los tramites de Registro Sanitario en Digemid, son convenientes para Ud.	✓		✓		✓		
20	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid atienden en forma individualizada a los usuarios	✓		✓		✓		
21	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran preocupación por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran comprensión por las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

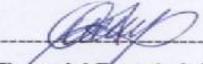
Apellidos y nombres del juez validador (Dr) Mg: ALAN ZAPATA NAEL    DNI: 06164282

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

8 de Julio del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

15	La toma de decisiones de la Gerencia Administrativa de Digemid, favorecen los trámites de los usuarios de Digemid.	/		/		/	
16	Los problemas que tienen los usuarios para el Registro sanitario en Digemid, se realizan con celeridad.	/		/		/	
17	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, lo atienden con un trato cordial.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Drf Mg: Gallardo Morales Santiago    DNI: 25519954

Especialidad del validador: Mg. Educación: Docencia e investigación universitaria

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 201..9

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



17	Considera Ud. que los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, son profesionalmente competentes para el servicio que brindan.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
18	La gerencia administrativa de Digemid, tiene una política de atención individualizadas con el usuario.	✓		✓		✓	
19	El horario de atención para los trámites de Registro Sanitario en Digemid, son convenientes para Ud.	✓		✓		✓	
20	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid atienden en forma individualizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran preocupación por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores de la Gerencia Administrativa de Digemid, demuestran comprensión por las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Gallardo Morales Santiago    DNI: 25519954

Especialidad del validador: Mg. Educación: Docencia e Investigación Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 20/19

[Firma]  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

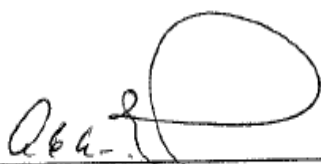


**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**


Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid”** de la estudiante **Rosa Haydee Miñano Montes** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://www.sumiflu.com/app/analysis/ps=18/lang=es&u=1049769282&o=1174563255

feedback studio Tesis 2 10 de 20



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

*estación administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid*

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
**Br. Rosa Haydee Miñano Montes**

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universidad...	14 %
2	reportorio.uv.edu.pe	4 %
3	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	docplayer.es	<1 %
7	onmirender.com	<1 %
8	www.thalib.com	<1 %

Página: 1 de 43 Número de palabras: 10901 Text-only Report High Resolution Activado 1200 17/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MIÑANO MONTES, ROSA HAYDEE

D.N.I. : 16166034

Domicilio : Jr. Ray Basadre 102 - Magdalena

Teléfono : Fijo : Móvil : 985863306

E-mail : rosaquimicoform@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MIÑANO MONTES, ROSA HAYDEE

Título de la tesis:

Gestión Administrativa de dispositivos médicos en la  
percepción de la calidad de servicio de Cambios de  
Registro Sanitario de Diseño

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30/10/19



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROSA HAYDEE MIJANO MONTES

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa de dispositivos médicos en la  
percepción de la Calidad de Servicio de cambios del Registro  
Sanitario de DIGEMID

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de Agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN